

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Florida Valle, 25 de enero 2022

Señor(a)
JOSE BENIGNO PARRA MONTAÑO
Contrato 54886
CL 12 11-42
Florida

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-89 de fecha 11 de enero de 2022, por el PROFESIONAL III AGUA 10 de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

Se advierte que contra este acto administrativo proceden los recursos contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden los recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la Empresa en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días siguientes de notificada la decisión.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Karol Puentes
KAROL JULIETH PUENTES VASQUEZ
Auxiliar Administrativo
AGUA 10

Transmitido:
Aprobado

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de Florida - (V), a los () días del mes de enero de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a), JOSE BENIGNO PARRA MONTAÑO identificada con la cédula de ciudadanía No., en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código 54986 con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, calendarada el 23 de diciembre de 2021, mediante el cual resuelve la respuesta, incoado 11 de enero de 2022.

Al tenor de lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se hace entrega al notificado de copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se da por terminada y en consecuencia se firma por los que en ella intervinieron.

El Notificado(a):

El Notificador:

Karol Rentería

Cedula No. _____

Cedula No. 1772.230.460

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC- 89

Florida, 11 de enero de 2022

Señor(a)

JOSE BENIGNO PARRA MONTAÑO
USUARIO 54986
CL 12 11-42
FLORIDA

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, deseando que tanto Usted como su familia se encuentren disfrutando de buena salud en esta difícil situación que atraviesa el mundo por la Pandemia por Coronavirus Covid-19, a la vez que nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU", mediante el Trámite 643682 instaurado el 22 de diciembre 2021 dentro de los términos de ley, bajo la siguiente argumentación:

SUSTENTACION

1. La Ley 142 de 1994, es la norma que define el régimen de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en Colombia, razón por la cual las Empresas de Servicios Públicos y los usuarios estamos en la obligación de dar aplicación a sus contenidos en relación con la facturación y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, los que hacen parte del Contrato de Condiciones Uniformes firmado por el suscriptor.
2. Una vez recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ las lecturas y los consumos facturados en el contrato 54986, para la valoración adecuada de su solicitud evidenciando:
 - El sistema comercial ARQ registra para el año 2021, tres pagos parciales amortizando la deuda del contrato 54986.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 1

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

 ACUAVALLE Más Por Vos	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo
932 0957	\$ 300,000.00	2021-12-06 00:00 00
904 7521	\$ 400,000.00	2021-10-27 00:00 00
881 3940	\$ 500,000.00	2021-10-04 00:00 00
642 4776	\$ 153,200.00	2020-11-18 00:00 00

- Mediante el tramite 618280 se procedió a generar la orden de suspensión del servicio el día 18 de noviembre 2021 al contrato 54986, la cual fue ejecutada y grabada en nuestro sistema comercial ARQ en la misma fecha.
3. Producto de su solicitud se procedió a generar el Tramite 643682 del día 22 de diciembre 2021 con el fin de efectuar un Acta de Visita Técnica con nuestro personal operativo, y poder verificar las lecturas, los registros de consumo y el funcionamiento de las redes internas; evidenciando lo siguiente:

La visita en terreno se realiza el 22 de diciembre 2021 donde se observa que el medidor es ilegible, el predio se encuentra desocupado.

Adjunto relacionamos los consumos generados y facturados en su predio durante los meses:

Año	Mes	Promedio Desde	Promedio Hasta	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Código Descripción	Consumo Promedio
2022.	1.	27/11/2021	27/12/2021	505.1	509.8	0.	34.	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCLUPADA	47.
2021.	12.	27/10/2021	27/11/2021	505.1	505.1	46.	56.	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	45.
2021.	11.	27/09/2021	27/10/2021	500.2	505.1	46.	56.	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	46.
2021.	10.	27/08/2021	27/09/2021	504.5	500.2	55.	56.	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	49.
2021.	9.	27/07/2021	27/08/2021	499.0	504.5	55.	3.	MEDIDOR ILEGIBLE	55.
2021.	8.	26/06/2021	27/07/2021	493.1	499.0	59.	3.	MEDIDOR ILEGIBLE	59.
2021.	7.	27/05/2021	26/06/2021	491.2	493.1	19.	40.	CONFIRMA CONSUMO PROMEDIO ALTERADO	66.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
 Página 2

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
 Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
 acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02



Lect. ilegible - 27 diciembre/2021



Lect ilegible - 27 noviembre/2021



Lect ilegible - 27 octubre/2021

4. Así las cosas, estimado usuario, es importante tener en cuenta que la empresa procedió a facturar el promedio de consumo normalizado dando aplicación al Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dado que el equipo de medida se evidenciaba ilegible en el registro fotográfico y no permitía identificar adecuadamente la toma de lecturas.

"ARTICULO 146. La medición del consumo y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

5. Igualmente es importante tener en cuenta, con el fin de garantizar el cumplimiento del numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 que nos señala el derecho de los usuarios de obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados y teniendo en cuenta que en igual sentido lo plantea el artículo 146 de la misma Ley, ibidem señala que **"la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario"**; ACUAVALLE S.A. ESP; consecuentemente estamos adelantando un plan gradual de revisión y reposición de los equipos de medida en los Municipios operados por nosotros para garantizar la medida justa de los consumos a nuestros usuarios.

Acuavalle S.A. E.S.P. se permite informar la necesidad de reposición del medidor del

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 3

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

contrato 54986, medida que se viene adelantando previo cumplimiento del plan sistémico de micro medición que estamos en la obligación de adelantar para garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

Para fundamentar lo antes argumentado, consideramos procedente compartirle, el marco normativo para esta operación de control de sus consumos está en las disposiciones que a continuación y a manera de ilustración transcribimos:

La Resolución 151 de 2001 de la CRA, le recordamos que, dentro de sus obligaciones como usuario en el literal, se encuentran: d) **Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la persona prestadora, siempre que hayan sido autorizadas por el Ministerio de Desarrollo. Igualmente, reparar y reemplazar dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.** (Circular 006 SSPD/2007). Cuando el usuario o suscriptor pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. e) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

En el mismo sentido el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece: "No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

6. Así las cosas y ante la incertidumbre sobre el funcionamiento técnico, el grado de exactitud y el funcionamiento del medidor correspondiente al contrato 54986 habida cuenta que **Su predio posee un medidor marca IB con serial 20102524 que fuera instalado el 8 de julio 2010, es decir hace 11 años;** cuya lectura es ilegible; condición que en aplicación al Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, evidencia la conveniencia de efectuar la reposición del medidor por uno nuevo dado que su equipo de medida se encuentra ilegible.

En el mismo sentido el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, establece la propiedad de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado, es de quien las hubiere pagado, y en se sentido cualquier adecuación estará a cargo del suscriptor o usuario.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 4

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

*Sobre la propiedad de las acometidas domiciliarias, el contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

7. Es importante estimado usuario aclarar que el periodo de consumo de la factura emitida en el mes de diciembre 2021 es del 27 de octubre al 27 de noviembre 2021 y la fecha de suspensión fue ejecutada el 18 de noviembre 2021, es decir que el predio ubicado en la CI 12 11 – 42 conto con el suministro del servicio 23 días del periodo de facturación.
8. La empresa desconocía que la vivienda se encontraba desocupada, es por ello que, al no reportar la novedad de vivienda desocupada, se factura una novedad errada facturando el promedio de consumo, razón por la cual es importante sugerirle en estos eventos, oficiar a la empresa de servicios públicos y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación y/o conlleven liquidación de consumos promedios por novedades que no corresponden, toda vez que la carga de la prueba cuando una vivienda se encuentra desocupada solo es competencia del suscriptor o usuario, la empresa de Servicios Públicos no tiene las condiciones para saber que un predio se encuentra en tal situación

En vista de lo anterior y teniendo cuenta que mediante su solicitud se evidencia un mayor consumo facturado, esta Operadora procederá a ajustar 46m³ del consumo facturado en el mes diciembre 2021,

DECISIÓN

Así las cosas, con base a la anterior argumentación normativa y las pruebas suministradas nos permitimos informar que su reclamación es parcialmente procedente por haberse facturado un mayor consumo en la facturación de diciembre 2021, razón por la cual a su factura le serán ajustados 46m³ por valor de \$92.537 pesos m/te., los cuales se verán reflejados en la disminución de la deuda.

Sin embargo ante la evidencia que el equipo de medida instalado en la CI 12 11 42 se encuentra ilegible, lo que amerita disponer de un medidor tecnológicamente más confiable para la tranquilidad que requieren las partes en aplicación al **artículo 145 de la ley 142 de 1994 toda vez que es solo a través de un laboratorio de medidores que se puede diagnosticar su estado, para lo cual la empresa procederá a aplicar el siguiente procedimiento:**

Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, Control sobre el funcionamiento de los

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 5

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

- Para tal efecto procederemos a retirar su medidor en los 5 días siguientes a esta notificación, mediante ACTA DE RETIRO, para efectuar esta evaluación (Art 144 Ley 142). La cual podrá ser presenciada por el usuario o suscriptor con el asesor técnico que ha bien tenga.
- De Usted considerarlo oportuno puede presenciar la prueba técnica de su medidor en el Laboratorio de Medidores de ACUAVALLE S.A. E.S.P., ubicado en la ciudad de Buga, Valle. Los gastos de transporte para presenciar la prueba de calibración deberán ser asumidos por el usuario.
- Una vez se tenga el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores quien es el encargado de emitir el concepto técnico sobre el estado del mismo, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Si EL CONCEPTO TÉCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado No Conforme: **SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL LABORATORIO, SE NOTIFICARA LA REPOSICION DEL EQUIPO DE MEDIDA Y conforme a lo estipulado en la Ley.**

Si por el contrario el concepto TÉCNICO es que el FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR es **CONFORME** a los rangos de precisión contenidos dentro de los parámetros de las normas NTC 1063, **se procederá a reinstalar el nuevamente el medidor.**

Ápreciado usuario, en caso que como resultado se requiera la reposición de su medidor, podrá Usted adquirirlo en el mercado al proveedor que a bien tenga anexando el Certificado de Calibración expedido por un laboratorio acreditado, bajo las características técnicas definidas por la empresa Tipo: Volumétrico, Transmisión: Magnética, Clase: **C o Rango de Caudal R160, Diámetro: 1/2" y presentarlo en nuestra seccional para su revisión e instalación.**

De igual forma el suscriptor tiene la opción de adquirirlo directamente con ACUAVALLE S.A E.S.P. quien dispone de medidores suministrados por un proveedor, dado que no somos fabricantes de medidores.

Los medidores adquiridos por los usuarios deben cumplir con la Norma Técnica Colombiana NTC 1063, versión 1995, para el caso de los medidores con clase Metrológica C o Norma Técnica Colombiana NTC 1063, Versión 2007, para el caso de medidores con rango de medición y además con las siguientes Especificaciones:

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 6

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Clase: Metrológica: "C" o Rango de Caudal R160
 Tipo: Volumétrico
 Diámetro Nominal: DN 15 (1/2") Longitud: 115 mm
 Transmisión: Magnética

Para medidores NO homologados por ACUAVALLE S.A E.S.P el Certificado de Calibración debe incluir las siguientes pruebas o ensayos establecidos en las normas NTC 1063-1:1995 numeral 5.1 y 1063-3:1994 numeral 5, a tres caudales de prueba (Q_{min} - Q_t y Q_n):

- ENSAYO DE EXACTITUD
- ENSAYO DE PUNTO DE ARRANQUE O SENSIBILIDAD
- ENSAYO DE PRESIÓN ESTÁTICA
- ENSAYO DE DESGASTE ACELERADO

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan tener el registro confiable de sus consumos. Durante el tiempo que su predio no tenga instalado el equipo de medida se liquidará únicamente el consumo promedio normalizado y generado en los últimos 6 meses, mientras la vivienda se encuentre desocupada no se liquidara consumo.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concederle los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, agradeciendo su amable atención.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 7

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente

Atentamente,


DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

Copia
Anexos
Transcriptor:
Aprobado
Copia Entregada

Karel Julieth P.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 8

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co