SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO DEL VALLE DEL CAUCA
ACUAVALLE S.A. E.S.P.

ACUAVALLE
Agua pura, pura vida!

Villa Gorgona-Candelaria (valle) 06 de diciembre de 2021

**Señor (a)**
**EDWIN IVAN FRANCO CARDONA**
**SUSCRIPTOR : 349880**
**C 18B 14 05**
**RUTA: 15-285**
**Villagorgona valle.**

**Asunto: Citación notificación personal Decisión Administrativa a oficio**

Con el fin de efectuar la notificación personal de la decisión proferida dentro de la actuación administrativa indicada en el asunto y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, se le solicita presentarse en la Oficina de Atención al Cliente del Corregimiento de Villagorgona, ubicada en la Calle 12ª # 15ª-13 barrio el Encanto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la presente citación, en el horario de oficina de 8:00 a.m. A 11:00 a.m. y de 2:00 pm A 4:00 pm a fin de que sea notificada personalmente del **OFICIO AC-7048** del 06 de diciembre 2021.

Para realizar la debida notificación personal debe presentar los siguientes documentos:

a. Original del documento de identidad
b. Si se actúa en representación de la otra persona, deberá presentarse autorización escrita de la persona natural o jurídica de la persona que la confiere, anexando fotocopia de la cedula de ciudadanía o certificado de existencia de representación legal, según sea el caso. Por lo anterior, se informa, que de conformidad con lo establecido por el Artículo 71 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el autorizado solo estará facultado para notificarse, sin perjuicio del derecho de postulación.
c. La presente citación personal.

Vencido el plazo establecido por la Ley sin que se hubiese podido realizar la diligencia de notificación personal, se procederá a efectuar la misma mediante aviso, en los terminados indicados en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente:

Angie Salas

**ANGIE CAROLINA GARCIA SALAS**
**CC. 1.113.529.601**
Auxiliar administrativo AGUA 10.
Seccional Villagorgona.

Escaneado con CamScanner

SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO DEL VALLE DEL CAUCA
ACUAVALLE S.A. E.S.P.

ACUAVALLE
Agua pura, pura vida!

# ACTA DE NOTIFICACIÓN

En el corregimiento de Villagorgona (V), a los _____ (  ) días del mes de _____ de dos mil veinte uno (2021), se presentó el señor (a): **EDWIN IVAN FRANCO CARDONA** con la cédula de ciudadanía No. _____ De- _____, quien actúa como suscriptor (**349880**) de Acuavalle S.A ESP, con el fin de notificarse de la respuesta **A SU DERECHO DE PETICION** radicado por usted en nuestras oficinas, en el presente se entrega documento **OFICIO AC– 7048** calendada 06 de diciembre del 2021, mediante el cual se resuelve el derecho de petición incoado.

En esta diligencia se le hace saber que contra dicho acto administrativo procede el recurso de reposición ante ACUAVALLE S.A. E.S.P., y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

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, autentica 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:***

_____ Angie Salas

***CC.*** ***CC. 1.113.529.601***

Escaneado con CamScanner

AC- **7048**

VILLAGORGONA, 6 de diciembre de 2021

**Señor(a)**
**EDWIN IVAN FRANCO CARDONA**
**SUSCRIPTOR 349880**

**ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 20211116141514004908**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., esperando 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, y a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su reclamación frente al consumo facturado por esta Operadora en el predio ubicado en la Cl 18B 14 05, efectuada el día 16 de noviembre 2021, en los siguientes términos:

**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 la trazabilidad de los últimos consumos en su predio evidenciando que en el mes de octubre 2021 se adelantó un proceso de investigación por la desviación de consumo que se presentó en su predio.

3. En desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 6 de octubre 2021 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT605566, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Cl 18B 14 05 en el periodo de consumo del 2 de septiembre al 2 de octubre 2021.



Escaneado con CamScanner

4. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa, este hecho obliga a la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que estipula:

> *"Artículo 149. De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."*

5. Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de octubre 2021 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **2m$^3$** y dejando en investigación **82m$^3$**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

| | | | | Facturado | | | | | | Real | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Año | Mes | Periodo Desde | Periodo Hasta | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Código | Código Descripción | Consumo Promedio | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Consumo en Investigación |
| 2021. | 10. | 2/09/2021 | 2/10/2021 | 21. | 26. | 2. | 48. | MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO | 5. | 21. | 105. | 84. | 82. |

Escaneado con CamScanner

Lect. 21 – 2 septiembre/2021 Lect. 105 – 2 octubre/2021

6. Posteriormente el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita para ayudar a identificar las causas de la desviación de consumo para lo cual el día 12 de octubre el personal operativo evidencia que el medidor no marca fuga, según la información suministrada por quien atiende la revisión están construyendo hace dos meses. Lectura de la revisión 139.

7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 25 de octubre 2021 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad son acordes a lo registrado en terreno tal como se evidencia en el seguimiento realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. donde se informa que procederá a realizar el cobro de los **79m$^3$** cuando en realidad eran 82m3, que quedaron en investigación en la siguiente facturación. Decisión que se intentó notificar en varias oportunidades pero no fue posible ubicar a nadie en el predio por lo cual se procedió dejar una copia por debajo de la puerta al encontrarse el predio solo y a notificar por aviso a través de nuestra página web. Al final de este oficio se le mencionaron los términos que le otorgaba la Ley para interponer los respectivos recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

8. No obstante al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su requerimiento procedimos nuevamente a generar el Tramite 615794 efectuando el día 23 de noviembre 2021 una nueva revisión técnica la cual no fue posible dado que no se pudo ubicar a nadie en la vivienda. Lectura de la revisión 183 (Se toma registro fotográfico)

A continuación, relacionamos los consumos registrados por el equipo de medida, que evidencian el consumo dejado en investigación, por facturar:

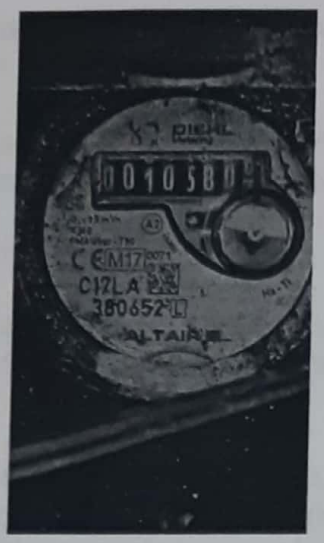
| | | | | Facturado | | | | | | Real | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Año | Mes | Periodo Desde | Periodo Hasta | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Código | Código Descripción | Consumo Promedio | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Consumo en Investigación |
| 2021. | 11. | 2/10/2021 | 1/11/2021 | 26. | 166. | 140. | 43. | CONFIRMA CONSUMO CASA EN CONSTRUCCION | 4. | 105. | 166. | 61. | |
| 2021. | 10. | 2/09/2021 | 2/10/2021 | 21. | 26. | 2. | 48. | MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO | 5. | 21. | 105. | 84. | 82. |
| 2021. | 9. | 3/08/2021 | 2/09/2021 | 16. | 21. | 5. | 0. | LECTURA SIN NOVEDAD | 5. | 16. | 21. | 5. | |
| 2021. | 8. | 3/07/2021 | 3/08/2021 | 13. | 16. | 3. | 46. | CONFIRMA CONSUMO USO DEL SERVICIO OCASIONAL | 6. | 13. | 16. | 3. | |
| 2021. | 7. | 1/06/2021 | 3/07/2021 | 7. | 13. | 6. | 46. | CONFIRMA CONSUMO USO DEL SERVICIO OCASIONAL | 0. | 7. | 13. | 6. | |

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

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

Escaneado con CamScanner

Lect. 21 – 2 septiembre/2021




Lect. 105 – 2 octubre/2021

Lect 166 – 1 noviembre/2021

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida como se evidencia en el registro fotográfico, sin embargo se puede evidenciar que la desviación de consumo se mantiene en el periodo de consumo entre el 2 de octubre y el 1 de noviembre 2021.

Igualmente le invitamos a usted a informar a este despacho qué situación se puede estar presentado, 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, vale decir es el usuario el que previamente debe acercarse a la empresa de Servicios Públicos a solicitar el cierre de registro cuando una vivienda se encuentra desocupada para evitar desviaciones de consumo, como en su caso que pueden ser generadas por otras situaciones de fugas, la construcción etc.

## DECISIÓN

Estimado usuario, es importante tener en cuenta que la empresa cumplió con el debido proceso y confirmó el consumo generado en su predio; ante la evidencia que el consumo registrado en su predio es real y que en efecto se causó, con el fin de atender su inconformidad con los con los registros que reporta el medidor, le sugerimos autorizar se haga una revisión técnica del equipo de medida para lo



Escaneado con CamScanner

cual la empresa procederá a aplicar el siguiente procedimiento para garantizar la claridad que requieren las partes.

Así las cosas, **Su predio posee un medidor marca SAP No. 170380652 que fuera instalado el 30 enero 2018.** Daremos aplicación al Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, ***Control sobre el funcionamiento de los 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.

1. Adjunto al presente acto administrativo, se notifica a Usted el retiro del medidor de su propiedad en los próximos 5 días para ser enviado al laboratorio de medidores, quien será el encargado de expedir el certificado de Calibración del medidor y su grado de exactitud; para lo cual estimado usuario deberá estar presente en el Retiro del mismo.

2. De Usted considerarlo oportuno puede presenciar la prueba técnica de su medidor, los gastos de transporte serán asumidos por el usuario.

3. Una vez se tenga el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores se debe tener en cuenta lo siguiente:

Si EL CONCEPTO TÈCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado No Conforme: **SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL LABORATORIO Y SE NOTIFICARA LA NECESIDAD DE REPOSICION DEL MEDIDOR, y se procederá conforme a lo Estipulado en la Ley.**

Si por el contrario el concepto TÈCNICO 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 nuevamente el medidor** y quedara en firme los consumos facturados para el pago respectivo, para lo cual en el caso de ser así le ofrecemos la alternativa de un convenio de acuerdo a **Resolución de Cartera No 00191 de julio de 2021**, acercándose a nuestro Punto de Atención al Usuario del corregimiento de Villagorgona, para lo cual deberá ser tramitado por el propietario del predio.

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, Durante el tiempo que su acometida se encuentre directa, le estaremos facturando el promedio de consumo



Escaneado con CamScanner

normalizado de los últimos 6 meses.

Le recomendamos muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano. *Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.*

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.

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

De usted muy cordialmente.

**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**
**Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)**

*Copia:*
*Anexos:*
*Transcriptor:* *July Andrea A.*
*Aprobo*
*Copia Externa*



Escaneado con CamScanner