Villagorgona Valle, 16 de Noviembre 2021

Señor (a)
ANDRES FELIPE CARDENAS MONTOYA
Contrato 328717
MZ D CS 14
RUTA: 160-710
Villagorgona

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor(a): **ANDRES FELIPE CARDENAS MONTOYA**

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta A Inconformidad facturacion, emitida mediante oficio AC-6426 de fecha 9 de Noviembre de 2021, 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.

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

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional III de Operaciones (E)
AGUA 10

Transcriptor:
Aprobó:

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

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

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): **ANDRES FELIPE CARDENAS MONTOYA** con la cédula de ciudadanía No. _____ De- _____, quien actúa como suscriptor (**328717**) 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–6426** calendada 9 de Noviembre 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.

ACUAVALLE
Agua pura, pura vida!

El Notificado(a):

_____
CC.

El Notificador:

_____
CC. 1.113.530.902

AC- **6426**

VILLAGORGONA, 9 de noviembre de 2021

Señor
ANDRES FELIPE CARDENAS MONTOYA
SUSCRIPTOR 328717

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 20211020232116004815

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 Derecho de Petición instaurado en la página web de la empresa, el día 20 de octubre 2021, mediante el Radicado 20211020232116004815, 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. Con el fin de adelantar la revisión de fondo la reclamación presentada por Usted, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial, las atenciones, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados en el predio ubicado en Mnz D Casa 14 del barrio Maria Auxiliadora del corregimiento de Villagorgona bajo el contrato 328717 evidenciando:

3. Producto de su solicitud se procedió a generar el Trámite 609360 el día 21 de octubre 2021, con el fin de efectuar un AVT con nuestro personal operativo, y poder verificar la lectura, los registros de consumo y el funcionamiento de las redes internas; evidenciando:

"..... Realizada la visita técnica el 29 de octubre 2021 se observan medidor no marca fuga, las instalaciones hidráulicas en buen estado, según información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Lectura de la revisión fue de 1441.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en el predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida como se evidencia a continuación en el siguiente resumen en el predio ubicado en la Mnz D Casa 14 bajo el contrato 328717

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2021.	10.	1391.	1425.	34.	0.	LECTURA SIN NOVEDAD	31.
2021.	9.	1354.	1391.	37.	0.	LECTURA SIN NOVEDAD	34.
2021.	8.	1321.	1354.	33.	0.	LECTURA SIN NOVEDAD	32.
2021.	7.	1291.	1321.	30.	0.	LECTURA SIN NOVEDAD	34.
2021.	6.	1268.	1291.	23.	0.	LECTURA SIN NOVEDAD	33.
2021.	5.	1237.	1268.	31.	17.	FUERZA MAYOR	31.

Lect. 1425 – 7 octubre/2021

Lect. 1391 – 7 septiembre/2021

Lect. 1354 – 7 agosto/2021

Lect. 1321 – 8 julio/2021

4. Igualmente nos permitimos indicar que tal y como se observa en el resumen de consumos generados en el predio mantienen un promedio normalizado de **31m^3**, por lo tanto no se configura una desviación de consumo conforme a lo determinado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 151 Artículo 1.3.20.6 el cual establece lo siguiente:

   Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);
b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);
c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Teniendo en cuenta lo determinado en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, el contrato 328717 no ha presentado desviación de consumo, razón por la cual no

se ha realizado investigación previa y se procedió a liquidar la factura correspondiente al consumo real registrado por el equipo de medida.

5. Igualmente es importante que usted tena en cuenta que entre los PRINCIPIOS GENERALES de la Ley 142 de 1994, el Artículo 1o. Establece el ámbito de aplicación de la ley, indicando que esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural.....

6. Consecuentemente con el Artículo 90. De la Ley 142 de 1994, se define los elementos de las fórmulas de tarifas. 90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio; tanto de Acueducto como de Alcantarillado 90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. 90.3. Un cargo por aportes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio.

7. Que el artículo 163 ibídem dispone que: "Las fórmulas tarifarias, además de tomar en cuenta los costos de expansión y reposición de los sistemas de agua potable y saneamiento básico, incluirán los costos de administración, operación y mantenimiento asociados con el servicio. Además, tendrán en cuenta indicadores de gestión operacional y administrativa, definidos de acuerdo con indicadores de empresas comparables más eficientes que operen en condiciones similares. Incluirán también un nivel de pérdidas aceptable según la experiencia de otras empresas eficientes";

8. Que el artículo 164 ibídem estipula que "Con el fin de garantizar el adecuado ordenamiento y protección de las cuencas y fuentes de agua, las fórmulas tarifarias de los servicios de acueducto y alcantarillado incorporarán elementos que garanticen el cubrimiento de los costos de protección de las fuentes de agua y la recolección, transporte y tratamiento de los residuos líquidos". También dispone este artículo que "Las empresas de servicios del sector de agua potable y saneamiento básico pagarán las tasas a que haya lugar por el uso de agua y por el vertimiento de efluentes líquidos, que fije la autoridad competente de acuerdo con la ley";

9. Así las cosas definidos los elementos de las formulas tarifarias, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, delega en **la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA;** la definición de la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana" En ejercicio de

sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, los Decretos 1524 de 1994 y 2882 y 2883 de 2007, quien a través de la Resolución CRA 688 del 24 de Junio de 2014, adoptó la metodología tarifaria aplicable para la prestación de los servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado.

10. Los fundamentos normativos antes mencionados y de obligatorio cumplimiento para las empresas prestadoras de servicios públicos, no tienen otro propósito que garantizar la operación eficiente de los servicios públicos, que responda a las condiciones de saneamiento básico que requiere la comunidad usuaria.

Para ese caso estimado usuario relacionamos a continuación el comportamiento del cobro generados en su predio por el consumo de Acueducto y Alcantarillado en los últimos seis meses.

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo Acueducto M3	Consumo Alcantarillado M3
2021.	10.	1391.	1425.	34.	34.
2021.	9.	1354.	1391.	37.	37.
2021.	8.	1321.	1354.	33.	33.
2021.	7.	1291.	1321.	30.	30.
2021.	6.	1268.	1291.	23.	23.
2021.	5.	1237.	1268.	31.	31.

DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo estable la Ley. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

Consecuentemente y basados en las anteriores argumentaciones normativas y teniendo en cuenta que las fórmulas tarifarias obedecen al cumplimiento de la metodología establecida por la autoridad competente COMISION REGULADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO, CRA; para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; los cuales están relacionados con la medición del agua que consume su vivienda que es directamente proporcional al agua que vierte al sistema de alcantarillado, denominado vertimiento.

Es importante tener en cuenta que a menor consumo, menor es el valor facturado por concepto de acueducto y alcantarillado, por lo que los niveles de consumo solo pueden

ser controlables directamente a través del uso dado por parte del usuario del servicio y así poder tener unas facturaciones más livianas.

Sin embargo, nos permitimos informar que ACUAVALLE S.A. E.S.P. solo es el recaudador del servicio de Alcantarillado en el corregimiento de Villagorgona; la empresa encargada de operar el Alcantarillado es EMCANDELARIA.

En el mismo sentido le recomendamos, muy respetuosamente, adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio conforme lo establecido en el artículo 6 del **DECRETO 302 DE 2000.,** que establece:

> ***"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." (Resaltado de nuestra autoría)*

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 nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente

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