

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

Florida Valle, 18 de marzo 2022

Señor(a)
MARLENY OCAMPO RADA
USUARIO 211690
CLL 9 10-11 P2
Florida

ASUNTO: NOTIFACION 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-1495 de fecha 07 de marzo 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

Transcriptor:
Aprobó:

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

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

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

Florida Valle, 07 marzo de 2022

Señor(a):
MARLENY OCAMPO RADA
Suscriptor 211690
CLL 9 10-11 P2
FLORIDA

x *Marleny Ocampo*
p 286 802/01

Asunto: Citación para notificación personal Decisión Administrativa a oficio, municipio de Florida, Valle

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 Municipio de Florida, ubicada en la kr 19 # 8- 32 Barrio centro, el día () marzo del 2022, en el horario 2:00pm

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

- Original del documento de identidad
- 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.
- 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,



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10 (E).

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

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

AC- 1495

Florida, 7 de marzo de 2022

Señor(a) ✕
MARLENY OCAMPO RADA
USUARIO 211690
CLL 9 10-11 p2
FLORIDA

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO

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., a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud, instaurada en el **Punto de Atención al Usuario denominado P.A.U** en referencia a la Desviación Significativa de consumo, en el predio ubicado en la Calle 9 No. 10-11 P2, efectuada el día 16 de febrero 2022, 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. En desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 8 de noviembre 2021 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT613921, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Calle 9 No. 10-11 P2 en el periodo del 30 de septiembre al 30 de octubre 2021.
3. 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:

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 1

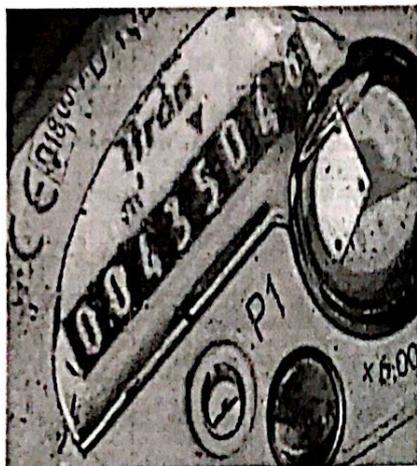
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

"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."

4. 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 noviembre 2021 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 16m³ y dejando en investigación 39m³, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

| Año | Mes | Facturado | | | Código | | Real | | | Consumo en investigación |
|------|-----|------------------|----------------|---------|--------|--|------------------|----------------|---------|--------------------------|
| | | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Código | Descripción | Lectura Anterior | Lectura Actual | consumo | |
| 2021 | 11 | 435 | 451 | 16 | 48 | MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO | 435 | 490 | 55 | 39 |



Lect. 435 – 30 septiembre/2021



Lect. 490 – 30 octubre/2021

5. Posteriormente, el día 22, 24, 25 y 27 de noviembre 2021, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, la cual no fue posible realizar dado que no se encontró a nadie en el predio, se evidencia que el medidor marca consumo, se deja copia del acta de visita técnica informándole al usuario que se acerque a la oficina para poder realizar la revisión interna. Lect de la visita 539.

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

6. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 26 de noviembre 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 registro fotográfico; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de 39m³, que quedaron en investigación en la siguiente facturación. Decisión que se intentó notificar en varias oportunidades pero no fue posible encontrar a nadie en el predio por lo tanto se deja una copia por debajo de la puerta y se procede a notificar por la página web de la empresa, por lo tanto se le procedió a facturar el consumo que se había dejado en investigación, el cual se le facturo en el mes de diciembre 2021. Al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

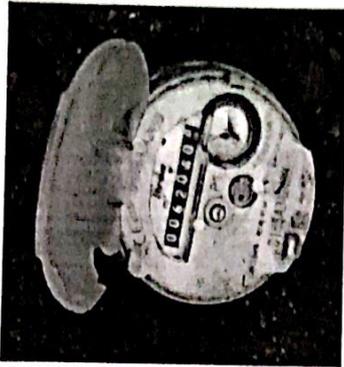
Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida como se evidencia a continuación:

| Año | Mes | Facturado | | | Código | Descripción | Real | | | consumo en investigación |
|------|-----|------------------|----------------|---------|--------|--|------------------|----------------|---------|--------------------------|
| | | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | | | Lectura Anterior | Lectura Actual | consumo | |
| 2022 | 2 | 612 | 620 | 8 | 40 | CONFIRMA CONSUMO PROMEDIO ALTERADO | 612 | 620 | 8 | |
| 2022 | 1 | 550 | 612 | 62 | 33 | CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA | 550 | 612 | 62 | |
| 2021 | 12 | 451 | 550 | 99 | 33 | CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA | 490 | 550 | 60 | |
| 2021 | 11 | 435 | 451 | 16 | 48 | MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO | 435 | 490 | 55 | 39 |
| 2021 | 10 | 414 | 435 | 21 | 0 | LECTURA SIN NOVEDAD | 414 | 435 | 21 | |
| 2021 | 9 | 406 | 414 | 8 | 0 | LECTURA SIN NOVEDAD | 406 | 414 | 8 | |

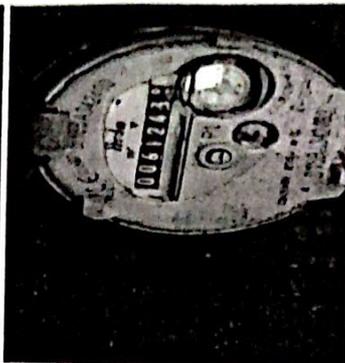
Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 3

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 |



Lect. 612 – 29 enero/2022



Lect. 612 – 30 diciembre/2021



Lect. 550 – 30 noviembre/2021



Lect. 490 - 30 octubre/2021



Lect. 435 – 30 septiembre/2021



Lect. 414 – 31 agosto/2021

- No obstante, al haberse agotado el debido proceso, con el objetivo de atender su solicitud se procedió el día 17 de diciembre 2021 a generar una nueva revisión mediante la visita técnica AVT639231, evidenciando el día 23 de diciembre 2021 que la medición es compartida para dos apartamentos, el medidor marca fuga, en la revisión interna se puede observar que presenta fuga en sanitario con nivel alto. Lectura de la revisión 604.

Téngase en cuenta que las desviaciones de consumo por fugas visibles no son susceptibles de ajuste alguno y se deben facturar al usuario en su totalidad.

- Nuevamente el día 25 de enero 2022, el usuario manifiesta inconformidad con el consumo facturado en el predio, generando nuevamente una revisión técnica mediante AVT667383 evidenciando:

El día 28 de enero 2022 se procede a realizar visita técnica en el predio observando que la medición es compartida para dos apartamentos, el medidor no marca fuga, uno de los apartamentos se encuentra desocupado, según la información suministrada al personal de redes el apartamento está desocupado desde el 2 de enero 2022 y en el otro vive 1 persona. Lectura de la revisión 620.

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 |

Como podrá entenderlo apreciado usuario, la causa de la desviación de consumo fue generada producto de la fuga visible que se evidencia en el sanitario, tal y como se evidencia en el AVT 639231; Sin embargo es importante tener en cuenta que tal y como se evidencia en el resumen de consumos para la facturación emitida en el mes de febrero de 2022 el consumo disminuyo a el promedio normalizado antes de presentarse la desviación de consumo producto de la fuga visible.

DECISIÓN

Sin embargo, además de agradecerle su interés por promover el uso adecuado del agua potable, basados en las anteriores argumentaciones y teniendo en cuenta que el origen del consumo generado para la facturación de noviembre, diciembre 2021 y enero 2022 obedeció a la presencia de fugas perceptible, debemos informarle que en correspondencia al Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, los consumos originados por concepto de Acueducto en su predio, son reales y las desviaciones de consumo deben ser facturadas por tratarse de fugas perceptibles. (Art. 146 Ley 142 de 1994).

En este estado es importante traer a colación lo manifestado por la Superintendencia de Servicios Públicos en la Circular Externa 006 DE 2007 del 2 de mayo de 2007

"Fugas Imperceptibles

Quando el prestador detecte fugas imperceptibles, debe otorgarle al usuario dos (2) meses de plazo para que este solucione la situación. Durante este período, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, el prestador cobrará el consumo medido a partir de ese momento. Se considerará violación al debido proceso, si no otorga el plazo antes señalado o cuando no facture por promedio durante el término señalado.

Las fugas imperceptibles no son de responsabilidad del usuario y por lo tanto la desviación significativa se resuelve a favor de éste, de tal suerte que el prestador no podrá cobrar los consumos medidos, sino los promedios durante el tiempo transcurrido entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación.

Fugas Perceptibles

Quando el prestador detecte fugas perceptibles, deberá comprobar que éstas son las que originaron el alto consumo, es decir, que deberá realizar todas las pruebas necesarias que permitan sustentar tal conclusión, lo cual hará constar en acta en los términos del numeral 2.6 de esta Circular.

Probado que la desviación significativa es atribuible al usuario, el prestador podrá facturar, en la factura siguiente a la culminación de la investigación previa, los consumos medidos entre el

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 |

momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación. En la factura se cobrará las diferencias que resultaron entre el promedio que se venía cobrando y lo efectivamente medido. Si el usuario reclama la decisión de la empresa, el cobro no se hará efectivo hasta tanto no se haya resuelto la reclamación y la vía gubernativa, si fuere del caso."

De usted considerarlo necesario, **le ofrecemos la alternativa de un convenio de pago de acuerdo a la Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021,** a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligaciones pendientes.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, no sin antes recomendarle 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.

"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)

Agradecemos su amable atención y ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

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.

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10

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