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

Candelaria Valle, 01 marzo de 2022

Señor(a)
ESPERANZA CEBALLOS
USUARIO 52362
CANDELARIA, VALLE

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-1354 de fecha 01 de marzo de 2022, por el PROFESIONAL III 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.

Atentamente,

Luis Eduardo Muñoz
LUIS EDUARDO MUÑOZ
APOYO ADMINISTRATIVO
AGUA 10
Municipio Candelaria, valle

Transcriptor:
Aprobó:

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

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

AC- 1354

Florida, 1 de marzo de 2022

Doctor(a)
ESPERANZA CEBALLOS
USUARIO 52362
CLL 8 N° 7-32
CANDELARIA

Se visita el predio para realizar notificación a usuario y se niega a firmar recibido ya que no se encuentran conforme con la respuesta. Se procederá hacer llegar y entregar notificación por correo electrónico, ya que usuario así lo solicita en el punto de atención al usuario.

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO 20220209174014005249.

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 con asunto radicado 20220209174014005249, instaurada en el en la página WEB en referencia a la –Desviación Significativa de consumo, el predio ubicado en la calle 8 No. 7-32, efectuada el día 09 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. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados en el predio ubicado en la calle 8 No. 7-32, en el Municipio de Florida bajo el contrato 52362 evidenciando:
 - Para la facturación de enero 2022 y en desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 5 enero 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 653834, para apoyar la identificación de las causas del


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

incremento de consumo generado el predio ubicado en la calle 8 No. 7-32, en el periodo de consumo del 3 de diciembre 2021 a 2 de enero 2022


3. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa de consumo, la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, 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.”*

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 enero 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 18 m³ y dejando en investigación 25m³, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Me s	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código		Real			
					Código	Descripción	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Investigación
2021	12	9658	9675	18	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	9658	9701	43	25

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura 18m³ de los 43 m³ consumidos dejando en investigación 25 m³.

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



Lect 9658 – 03 diciembre/2021



Lect 9701 – 02 enero/ 2021

5. Posteriormente, el día 25 de enero 2022, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, donde se evidencia:

DESVIACION DE CONSUMO: Se realiza visita al predio, evidenciando que el medidor no registra fugas, según información suministrada al personal de redes, usuario manifiesta que estuvieron lavando la casa Lectura de la revisión 389.

6. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 5 de enero 2022, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AC-Cand, 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. le informa que procederá a realizar el cobro de la desviación generado de consumo de 25m³, que se encontraban en investigación en la siguiente facturación.


Esta decisión que fue notificada de manera personal, 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, los cuales no fueron agotados, por lo tanto, la decisión queda ejecutoriada, es decir en firme.

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 de su propiedad tal como se evidencia a continuación:

Año	Mes	Periodo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo Real	Consumo factura	consumo investigación
		Desde	Hasta					

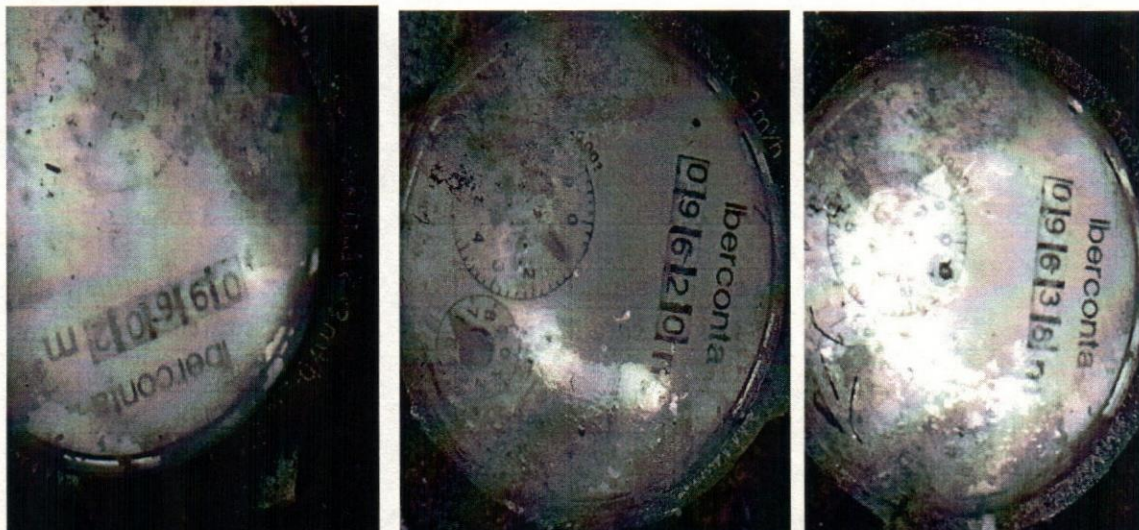
Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 3

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

2022	AVT	1/02/2022	10/02/2022	9742	9755	13		
2022,	2,	2/01/2022	1/02/2022	9701,	9742,	67,	67,	
2022,	1,	3/12/2021	2/01/2022	9658,	9701,	17,	18,	25
2021,	12,	3/11/2021	3/12/2021	9638,	9658,	20,	20,	
2021,	11,	4/10/2021	3/11/2021	9620,	9638,	18,	18,	
2021,	10,	3/09/2021	4/10/2021	9602,	9620,	18,	18,	
2021,	9,	3/08/2021	3/09/2021	9583,	9602,	19,	19,	
						159,	160,	

El total de m3 facturados entre septiembre y febrero es de 160m3 cuando en realidad se ha registrado 159 m3, quedando a su favor 2m3 que serán ajustados en el presente mes de febrero de 2022.




Lect 9602 – 28/sep /2021

Lect 9620 – 28 oct./ 2021

Lect 9638–28/nov./ 2021

7. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Tramite 679251 el día 10 de febrero 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

....Realizada la visita técnica se observa que habitan 4 personas, no se encuentra inconsistencia alguna, todas las instalaciones están en buen estado, el consumo facturado es el real registrado por el medidor, Según información suministrada al personal que realiza la visita.

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

Lectura de la revisión 9755 al 10 de febrero que comparada con la lectura del 01 de febrero de 9742 corresponde a un consumo de 13m3 en 10 días para un promedio de consumo de 31 m3 mes.

Es importante aclarar estimado usuario, que el correo instaurado en el página WEB, viene remitido por el Sr. FERNANDO MARTINEZ, quien figura como propietario en el recibo bajo el contrato 52362, pero instaurado por la Sra. ESPERANZA CEBALLOS.

Como podrá Usted observarlo apreciado usuario, las desviaciones de consumo generadas en su predio son reales habida cuenta que en las Actas de visita técnica adelantadas por nuestro personal operativo (AVT653834 e informada por ustedes en el AVT 679251), no se evidencia problemas aparentes de fugas visibles ni imperceptibles, las desviaciones de consumo se generaron especialmente en dos periodos de consumo para las facturaciones de enero y febrero y para el consumo del presente mes se empieza a estabilizar.

DECISIÓN

Con base a las anteriores argumentaciones estimado usuario, es importante tener en cuenta que la empresa cumplió con el debido proceso y confirmó el consumo generado en su predio mediante el Oficio AC-Cand el cual se notificó de manera personal, donde se le concedieron los recursos de Reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin que hubiese hecho uso de ellos, quedando agotada la vía gubernativa es decir en firme la decisión.

Igualmente, 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 reflejadas por el equipo de medida instalado en su predio y develan un mayor consumo facturado de 1 m3 que le serán ajustados en el presente mes.

Le reiteramos que para el presente mes el consumo de su predio presenta una importante disminución para el presente mes, no obstante, de persistir su insatisfacción por el comportamiento de los consumos, estamos prestos a revisar su equipo de medida en el laboratorio de medidores a fin que se verifique su grado de exactitud y de precisión.

Durante el tiempo que su equipo de medida se encuentre en el laboratorio le serán facturados los promedios de consumo normalizados, si el resultado se encuentra conforme a los parámetros de calibración el medidor se vuelve a instalar de lo contrario si el resultado es NO CONFORME, se debe reponer por un medidor nuevo.


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

De igual forma el suscriptor podrá adquirir el aparato de medición directamente con ACUAVALLE S.A E.S.P. o en su defecto con los proveedores de medidores anexando el Certificado de Calibración expedido por un laboratorio certificado, otorgándole la empresa un plazo de treinta (30) días.

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:

Clase: Metrológica: "C" o Rango de Caudal R 315
 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 (Qmin - Qt y Qn):

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

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.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, ratificando los consumos facturados, 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)


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

Mediante el presente acto administrativo me permito notificarle que en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, me permito 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



MARGARITA LOPEZ.
Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)

Copia: GOLDA LUCY BENAVIDES CAICEDO - Profesional IV Departamento Gestión Servicio al Cliente (E)
DIEGO ARBELAEZ GUTIERREZ - Profesional IV Depto de Facturación, Recaudo y Cartera

Anexos:

Transcriptor: Margarita L.

Aprobo

Copia Externa