

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

Candelaria Valle, 08 marzo de 2022

Señor(a)
BETTY YOHANA QUIROGA ROJAS
 USUARIO 51554
 CLL 4 N° 10-19
 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-1526 de fecha 08 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- 1526

Candelaria, 8 de marzo de 2022

Señora
BETTY YOHANA QUIROGA ROJAS
USUARIO: 51554
CLL 4 N° 10-19
CANDELARIA

Usuario autoriza por escrito notificar vía correo electrónico ya que no se iba a encontrar en el predio.

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO E-000901

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 reclamación instaurada en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU", instaurado el día 16 de febrero 2022 bajo el Radicado E-000901 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 predio, para la valoración adecuada de su solicitud.
3. En esta etapa de verificación pudimos evidenciar que a el contrato 51554, En desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 11 de diciembre 2021 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT635069, para apoyar la identificación de las causas del incremento de

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

consumo generado el predio ubicado en la CI 4 No. 10-19 del municipio de Candelaria del 6 de noviembre al 3 de diciembre 2021

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 diciembre 2021 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondiente a **12m³** y dejando en investigación **57m³**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2021,	12,	1837,	1851,	12,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	14	1837,	1921,	84,	57

6. Posteriormente, el día 15 de diciembre 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, evidenciando que el medidor esta ilegible , se visita al predio nuevamente el 03 de enero de 2022 el medidor con una lectura 1921, el consumo es para cinco personas según la información suministrada al personal de redes, cuya visita técnica no se llevó a cabo por el usuario no permite el ingreso dejando una copia al usuario bajo puerta.
7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 4 de enero 2022 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. informa que procederá a realizar el cobro de los **57m³**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación. Decisión que se intentó notificar en varias ocasiones encontrando la casa sola, por lo que la empresa procedió a notificar por aviso en

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

la página web, 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.

8. Sin embargo para la facturación emitida en el mes de enero 2022 la empresa procede a facturar nuevamente 12m³ de consumo, quedando pendiente por facturar los 57m³ que habían quedado en investigación en la facturación de diciembre 2021, facturando los 57m³ para el mes de febrero 2022.
9. No obstante, y con el objetivo de dar mayor claridad a su requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 679365 el día 10 de febrero 2022 para efectuar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

Realizada la visita el 11 de febrero 2022 se observa que el Medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 6 personas. La Lectura al momento de la revisión es de 1937m³

10. Sin embargo, producto de su reclamación, se procedió a adelantar una revisión de fondo la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados en el predio ubicado en el municipio de Candelaria sobre el contrato 51554 evidenciando que el medidor presenta un funcionamiento anormal ante la dificultad para la toma de lecturas.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	consumo	
2022,	2,	1863,	1932,	69,	52,	CONFIRMA CONSUMO POR CRITICA	14,	1863,	1932,	14,	
2022,	1,	1851,	1863,	12,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14,	1851,	1863,	12,	
2021,	12,	1837,	1851,	12,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	14,	1837,	1921,	84,	57,
2021,	11,	1884,	1837,	0,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	14,	1884,	1837,	14,	
2021,	10,	1871,	1884,	15,	49,	MODIFICA CONSUMO ERROR DE LECTURA	13,	1871,	1884,	13,	

11. Sin embargo es importante tener en cuenta, con el fin de garantizar el cumplimiento del numeral 9.1 del artículo 9° 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, ibídem 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

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

medida en los Municipios operados por nosotros para garantizar la medida justa 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 período 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 período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Igualmente el Artículo 145. Que trata del control sobre el funcionamiento de los medidores, indica que se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

12. Así las cosas y ante la incertidumbre sobre el funcionamiento técnico, el grado de exactitud y el funcionamiento de su medidor habida cuenta que **Su predio posee un medidor marca SEN. Con serial 81509462, que fuera instalado el 22 de agosto 2009, es decir hace 12 años;** 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 presentando un funcionamiento anormal.

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

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.

“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.**”

DESICION

Estimado usuario, ante la incertidumbre del consumo registrado por el equipo de medida y dado que nuestro propósito además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos; es por eso que producto de su solicitud de cambio de medidor el día 8 de marzo 2022, la empresa procederá a facturarle el promedio de consumo normalizado en la facturación de febrero 2022 correspondiente a **14m³**, descontando a su favor **55m³**.

Sin embargo es importante informar, que tal y como se evidencia para la facturación del mes de noviembre 2021 no se le realizo cobro de consumo, por lo tanto la empresa procederá a facturar para el mes de noviembre 2021 el consumo promedio correspondiente a **14m³**, quedando a su favor solo **41m³** por valor de \$106.194 pesos m/te los cuales se le verán reflejados en la disminución de la deuda, quedando pendiente por cancelar el valor \$72.186 pesos m/te.

Simultáneamente se procederá a realizar la solicitud al proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores; una vez el medidor se encuentre en la seccional de Candelaria se procederá a instalar en el predio.

De usted considerarlo necesario, **le ofrecemos la alternativa de un convenio de acuerdo a Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021,** acercándose a nuestro Punto de Atención al Usuario del municipio de Florida.

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:

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

“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 no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De esta manera damos atención y respondemos a su reclamación dentro de los términos legales, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle; y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, informarle que contra la misma proceden los recursos de 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.

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Luis Eduardo M.

Aprobo

Copia Externa

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



NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 51554
Nombre: QUIROGA FABIO
Dirección: CL 4 N. 10 19
Ruta: 7610-11-050-001310
Ciclo: 11 - CANDELARIA
Meses Deuda: 1
Autorizado Por: Imuñoz

Referencia de Pago N°: 10095881
Fecha de Emisión: 2022-03-09
Barrio: Cabecera Municipal
Valor Deuda: 72.186,00
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 72.186,00
Saldo Pendiente: 0,00

Contrato: 51554
Referencia de Pago N°: 10095881



VALOR TOTAL AUTORIZADO: 72.186,00

(415)7709998003934(8020)000000000010095881(3900)0000072186(96)20220319
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS



NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 51554
Nombre: QUIROGA FABIO
Dirección: CL 4 N. 10 19
Ruta: 7610-11-050-001310
Ciclo: 11 - CANDELARIA
Meses Deuda: 1
Autorizado Por: Imuñoz

Referencia de Pago N°: 10095881
Fecha de Emisión: 2022-03-09
Barrio: Cabecera Municipal
Valor Deuda: 72.186,00
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 72.186,00
Saldo Pendiente: 0,00

Contrato: 51554
Referencia de Pago N°: 10095881



VALOR TOTAL AUTORIZADO: 72.186,00

(415)7709998003934(8020)000000000010095881(3900)0000072186(96)20220319
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS