



Villagorgona Valle, 19 de ABRIL 2022

Señor (a).
CAROLINA VASQUEZ
Contrato 329380
Calle 7b n°16-72
Villagorgona

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor (a): **CAROLINA VASQUEZ**

Respuesta a Solicitud, emitida mediante oficio AC-2422 de fecha 18 de ABRIL 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.

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

Villa Gorgona-Candelaria, 18 de ABRIL de 2022

Señor: (a)
CAROLINA VASQUEZ
Contrato 329380
CALLE 7B N°16-72
Villagorgona

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 p.m. a 4:00 p.m. a fin de que sea notificada personalmente del oficio **AC 2422** del 18 de ABRIL del 2022.

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,



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO
C.C. 53.000.504
Profesional II Operaciones AGUA 10

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En el corregimiento de Villagorgona (V), a los () días del mes de **ABRIL** de dos mil venti y dos (2022), se presentó el señor (a): **CAROLINA VASQUEZ** quien actúa como suscriptor (329380) de Acuavalle S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente de la respuesta de oficio radicado el **28 de MARZO de 2022**.

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:



53.000.504

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

Página 9

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- 2422

VILLAGORGONA, 18 de abril de 2022

Señora
CAROLINA VASQUEZ T..
SUSCRIPTOR 329380
CLL 7b n°16-72

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO E-1777

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 CLL 7B No. 16-72, efectuada el día 28 de marzo 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 10 de febrero 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 679502, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la CLL 7B No. 16-72 en el periodo del 06 de enero 2022 al 05 de febrero 2022.
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

“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 febrero 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 15m³ y dejando en investigación 11m³, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
		2022,	2,	1679,				1692,	15,	48,	



Lect. 1679 – 6 enero/2022



Lect. 1705 – 5 febrero/2022

5. Posteriormente, el día 18, 23 y 28 de febrero 2022, 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 no marca consumo, se deja copia del acta de visita técnica bajo puerta. Lect de la visita 1724.



6. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 3 de marzo 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 registro fotográfico; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de 11m³, que quedaron en investigación en la siguiente facturación. Decisión que se notificó de manera oportuna, 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 marzo 2022. 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 interpuestos por usted quedando la decisión 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 como se evidencia a continuación:

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022,	3,	1692,	1728,	36,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	18,	1705,	1727,	22,	
2022,	2,	1679,	1692,	15,	48,	INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15,	1679,	1705,	26,	11
2022,	1,	1656,	1679,	23,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	13,	1656,	1679,	23,	
2021,	12,	1636,	1656,	20,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,	1636,	1656,	20,	
2021,	11,	1620,	1636,	16,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	15,	1620,	1636,	16,	
2021,	10,	1607,	1620,	13,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	20,	1607,	1620,	13,	

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



Lect. 1727- 8 marzo/2022



Lect. 1705 – 5 febrero/2022



Lect. 1679 – 6 enero/2022



Lect. 1656 – 7 dic/2021



Lect. 1636 - 6 nov/2021



Lect. 1620 – 7 octubre/2021

7. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, con el objetivo de atender su solicitud se procedió el día 1 de abril 2022 a generar una nueva revisión mediante la visita técnica AVT 715002, evidenciando el día 2 de abril 2022 que la medición es compartida para dos familias, el medidor marca fuga, en la revisión interna se puede observar que presenta fuga en 1 sanitario del segundo piso, se le informa al usuario que debe reparar las fugas. Según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 8 personas. Lectura de la revisión 1745.

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

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.

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 715002.

8. Igualmente nos permitimos comunicar el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 4° y 12° del Decreto 302 de 2000, consagra lo siguiente:

Parágrafo: Cuando haya lugar a servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Lo antes descrito significa que, si el usuario tiene una o varias viviendas, pisos o y/o unidades habitacionales, es indispensable que cuente con la disponibilidad del servicio independiente que permita la medida precisa de acueducto y alcantarillado en cada unidad, independientemente si va a usar el servicio o no, además como una medida preventiva ante cualquier contingencia que en el servicio de dicha función pueda acarrear. Tal como lo establece el Decreto 302 de 2000, modificado por el 229 de 2002.

Artículo 12. Unidad de acometida por usuario. La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

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

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 febrero 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"

Cuando 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

Cuando 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 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

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

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
Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)

Copia:
Anexos:

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 7
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