	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: <b>SGD-O-001</b>
		Versión No.: <b>02</b>

Florida Valle, 04 de abril 2022

Señor(a)  
MARIA OFELIA CAICEDO  
USUARIO 338127  
CLL 8 15-11  
Florida

**ASUNTO: NOTIFICACION 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-1908 de fecha 25 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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

## ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de Florida - (V), a los ( ) días del mes de marzo de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a), MARIA OFELIA CAICEDO identificada con la cédula de ciudadanía No., \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código 338127 con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud incoada el 07 de marzo 2022.

En esta diligencia se le hace 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, el cuál debe presentarse simultáneamente en un mismo escrito conforme lo regula el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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, auténtica 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:**

∞




Cedula No. ∞

CedulaNo. 53000504

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC- 1908

Florida, 25 de marzo de 2022

Doctor(a)

**MARIA OFELIA CAICEDO**

**USUARIO 338127**

**CLL 8 15-11**

**FLORIDA**

**ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO TRAMITE 697536**

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 solicitud, efectuado el día 03 de marzo 2022, radicada mediante el AVT 697536, 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 la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados en el predio ubicado en la Calle 8 No. 15-11 del municipio de Florida bajo el contrato 338127 evidenciando:
3. En desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 06 de octubre 2021 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 606453, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

generado el predio ubicado en la Calle 8 No. 15-11 en el periodo de consumo del 31 de agosto al 30 de septiembre 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 periodos 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, procedimos a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de octubre 2021 el promedio de consumo normalizado generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **26m<sup>3</sup>** y dejando en investigación **128m<sup>3</sup>**, hasta tanto se procedía a realizar la Visita técnica en el predio para apoyar en identificar las causas de la desviación de consumo detectada.


Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2021,	10,	659,	684,	26,	26,	659,	813	25,	128

6. Posteriormente, el día 16 de octubre 2021, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, se evidencia que el medidor no marca fugas, las instalaciones se encuentra en buen estado, se deja copia del acta de visita técnica. Lectura 898.
7. En aplicación al Artículo 19 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 28 de octubre 2021 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad que el consumo registrado por el medidor que el consumo es real, mediante la visita técnica AVT 606453; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que se procede a realizar el cobro de **128m<sup>3</sup>**, que quedaron en investigación. Decisión que se notificó de manera oportuna, por lo cual la empresa procede a dejar una copia a la persona que recibió la visita, 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 de manera oportuna, quedando la decisión en firme.

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

8. No obstante, y con el fin de atender su inconformidad con el consumo facturado el día 12 de noviembre 2021 mediante el Tramite 615436, programando una nueva revisión técnica, es así que el día 12 de noviembre AVT 615436 el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, evidenciándose los siguientes hallazgos:

En el momento de la visita se observa que estando las llaves cerradas el medidor sigue girando, se programa visita con geófono,

Posteriormente se realiza la revisión con geófono evidenciando una posible fuga en la T PVC que conduce al sanitario, por lo cual se recomienda realizar una pronta reparación.

Es así que el día 13 de diciembre 2021, se procede a dar aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, mediante el Tramite 635882 y con el registro fotográfico de la reparación de la fuga invisible donde se pudo evidenciar que el usuario reparo la fuga en la T de PVC; para proceder a ajustar el consumo facturado en el mes de noviembre y diciembre 2021.

Así las cosas respetado usuario, es nuestro propósito informarle que la Ley 142 de 1994, en el artículo 146 establece lo siguiente:

*.....Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*

Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación	Ajuste por Fuga Invisible
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2021,	12,	980	1068,	88,	62,	980	1068,	88,		60
2021,	11,	684	980,	296,	28,	813	980,	167		268
2021,	10,	659	684,	26,	26,	659	813,	154,	128,	

9. Nuevamente el día 10 de febrero 2022 el usuario se presenta al punto de atención al usuario PAU solicitando una nueva revisión por alto consumo, se procede a generar el Trámite AVT 679395 al predio ubicado en la Calle 8 No. 15-11, el personal de redes procede a dirigirse al predio el día 14 de febrero de 2022 para

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, evidenciándose los siguientes:

Realizada la visita las instalaciones se encuentran en perfecto estado, con una lectura 1156 La casa está habitada por 2 personas según la información suministrada por quien atendió la visita al funcionario de redes. La Lectura al momento de la revisión es de 1164 M3. Cuya copia del AVT se encuentra firmada por quien atendió la visita dejando una copia al usuario

10. Sin embargo el día 03 de marzo 2022 el usuario se presenta nuevamente al punto de atención al usuario PAU solicitando una nueva revisión por alto consumo, se procede a generar el Trámite AVT 697536 al predio ubicado en la Calle 8 No. 15-11, el personal de redes procede a dirigirse al predio el día 04 de marzo de 2022 para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, evidenciándose los siguientes:

**DESVIACION DE CONSUMO:** Realizada la visita se observa que el Medidor marca fuga estando todas las llaves cerradas, se programa revisión con geófono. La casa está habitada por 2 personas según la información suministrada por quien atendió la visita al funcionario de redes. La Lectura al momento de la revisión es de 1164 M3. Cuya copia del AVT se encuentra firmada por quien atendió la visita dejando una copia al usuario.

Posteriormente se realiza la revisión con geófono evidenciando una posible fuga en el corredor, por lo cual se recomienda realizar una pronta reparación.

Así las cosas respetado usuario, es nuestro propósito informarle que la Ley 142 de 1994, en el artículo 146 establece lo siguiente:

*.....Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*

Bajo estos argumentos le informamos que una vez determinado que el incremento de consumo presentado en el predio fue originado por una fuga interna invisible localizada en el corredor, la empresa procederá a facturarle el consumo promedio normalizado de los últimos 6 meses antes de presentarse la primera fuga invisible correspondiente a 28m<sup>3</sup> para el mes de febrero 2022. Le recomendamos de la manera más respetuosa proceder a realizar la reposición total de la red domiciliaria interna en su totalidad, por lo tanto ACUAVALLE S.A E.S.P., salva la responsabilidad y facturar el consumo real generado en su predio, quedando la solución y consumo bajo la responsabilidad expresa del suscriptor y usuario.

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

A continuación le presentamos un cuadro resumen de los consumos facturados desde el octubre 2021, así:

Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación	Ajuste por Fuga Invisible	Ajuste por Error de lectura
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			
2022,	3,	1143,	1162,	19,	83,	1143,	1162,	19,			
2022,	2,	1079,	1143,	64,	75,	1079,	1143,	64,		36,	
2022,	1,	1008,	1079,	71,	66,	1068,	1079,	11,		60,	
2021,	12,	980,	1068,	88,	62,	980,	1068,	88,		60,	
2021,	11,	684,	980,	296,	28,	813,	980,	167,		268,	
2021,	10,	659,	684,	26,	26,	659,	813,	154,	128,		

11. Igualmente estimado usuario una vez analizado los consumos facturados en el predio y corroborado las lecturas registradas por el equipo de medida, se pudo identificar que producto del ajuste realizado en el mes de diciembre 2021m donde se disminuyó a su favor  $60m^3$ , la lectura anterior presento un error de lectura para la facturación de enero 2022 generando un mayor consumo facturado, por lo tanto la empresa procede a ajustar  $60m^3$  a su favor.

Le reiteramos muy respetuosamente, que es deber del usuario atender la recomendación de renovar totalmente la red hidráulica de su domicilio para evitar desperdicios y desviaciones del consumo que afecten su facturación y el consecuente desperdicio de tan preciado líquido que conlleva a incrementos en la facturación mensual de los servicios públicos prestados por ACUAVALLE S.A. E.S.P.

Hacemos un comedido llamado a la urgente solución a las fugas que generan las desviaciones significativas del consumo en su predio, para proteger y preservar el agua para la vida, más aún cuando los cambios climáticos por los que actualmente atraviesa nuestro país, nos obliga al compromiso de no desperdiciar el preciado líquido.

### DECISIÓN

Apreciado usuario con base en la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, ATV N°697536, nos permitimos informarle que esta operadora procederá a ajustar  $36m^3$  correspondientes a la desviaciones del consumo facturada durante la factura emitida en el mes de febrero 2022, producto de la fuga invisible detectada en el predio que afectó los consumos, igualmente

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

ajustara 60m<sup>3</sup> producto del error de lectura evidenciado en la facturación de enero 2022 ; para un total de 98m<sup>3</sup> que serán descontados a su favor.

Es así que a su factura con contrato 338127 le serán ajustados un total de 98m<sup>3</sup> equivalente a \$204.446 pesos m/te, el cual se le verá reflejado en la disminución de la deuda, quedando pendiente por cancelar el valor de \$958.674 pesos m/te.

De usted considerarlo necesario, le ofrecemos la alternativa de un convenio de pago 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.

Le reiteramos muy respetuosamente, que es deber del usuario acatar la recomendación de renovar totalmente la red hidráulica de su domicilio para evitar desperdicios y desviaciones del consumo que afecten su facturación y el consecuente desperdicio de tan preciado líquido que conlleva a incrementos en la facturación mensual de los servicios públicos prestados por ACUAVALLE S.A. E.S.P. dejando constancia que de no atender el requerimiento a la reposición de la red y mantenerse la desviación, ACUAVALLE S.A. E.S.P. salva responsabilidad y le será facturado el consumo real.

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.*


Consecuentemente les recomendamos muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, de manera tal que inmediatamente se presente alguna fuga sea reparada oportunamente haciendo un buen uso del agua potable para

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

consumo humano y evitando desperdicios que afectan los valores facturados, 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.

De Usted muy cordialmente,



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

Copia:  
Anexos:  
Transcriptor: Karol Julieth P.  
Aprobo  
Copia Externa

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