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

Florida Valle, 04 de abril 2022

Señor(a)
YAMILETH DELGADO CANO
USUARIO 55160
CLL 11 10-80
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-1843 de fecha 23 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

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), YAMILETH DELGADO CANO identificada con la cédula de ciudadanía No. _____, en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código 55160 con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud incoada el 04 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 _____

AC- 1843

Florida, 23 de marzo de 2022

Señor(a)
YAMILETH DELGADO CANO
USUARIO 55160
CLL 11 10-80
FLORIDA

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO

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 nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley al Radicado en el Punto de Atención al Usuario PAU el día 02 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. Una vez recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio y las atenciones generadas, para la valoración adecuada de su reclamación.
3. Mediante la visita de Técnica 698197 generada el día 04 de marzo 2022 y con el propósito de evidenciar las lecturas registradas por el equipo de medida, se procedió con nuestro personal operativo a verificar:

..... Realizada la visita técnica medidor no marca fuga, no fue posible hacer revisión interna ya que no se pudo ubicar a nadie en el predio. Lectura de la revisión 1340.

4. Que frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: *"Para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para inmuebles desocupados.*

Lo que permite la regulación es que en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994 se suspenda el servicio por mutuo acuerdo entre las partes previo el procedimiento previsto en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En este caso no procede cobro alguno durante el término de la suspensión.

Sobre este aspecto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en Concepto CRA-OJ-1627 del 4 de abril de 2001, expuso lo siguiente:

"(...)

De otra parte, vale la pena precisar que en el supuesto en que el servicio se encontrara suspendido por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario, conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no procedería cobro alguno, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.

Finalmente, a las reclamaciones que versen inmuebles desocupados también se aplica lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, vale decir, están sometidas al término de cinco meses allí previsto".

Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo así no haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo."

5. Es así, que la empresa desconocía que la vivienda se encontraba desocupada, es por ello que al no reportar la novedad de vivienda desocupada, se factura una novedad errada facturando el promedio de consumo, razón por la cual es importante sugerirle en estos eventos, oficiar a la empresa de servicios públicos para que se cierre el registro y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación y/o conlleven liquidación de consumos promedios por novedades que no corresponden.
6. En vista de lo anterior y teniendo cuenta que se evidencio un mayor consumo facturado, esta Operadora procederá a ajustar **16m3** del consumo facturado en el mes de diciembre 2021, enero y febrero 2022.

Adjunto relacionamos los consumos facturados en el predio durante los últimos 6 meses:

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real		
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo
2022	3	1340	1340	0	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	15	1340	1340	0
2022	2	1332	1340	8	0	LECTURA SIN NOVEDAD	16	1321	1340	19
2022	1	1316	1332	16	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	16	1320	1321	1
2021	12	1316	1316	16	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	16	1316	1320	4
2021	11	1301	1316	15	0	LECTURA SIN NOVEDAD	16	1301	1316	15
2021	10	1277	1301	24	0	LECTURA SIN NOVEDAD	15	1277	1301	24
2021	9	1268	1277	9	0	LECTURA SIN NOVEDAD	16	1268	1277	9
				88					72	



Lect 1340 – 26 enero/2022



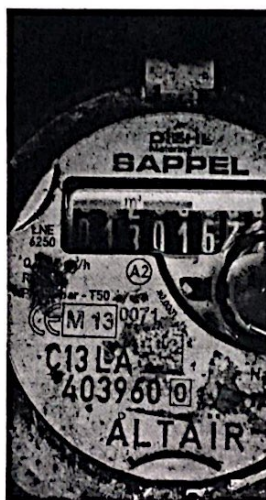
Lect 1321 – 27 diciembre/2021



Lect 1320 – 27 noviembre/2021



Lect 1316 – 27 octubre/2021



Lect 1301 – 27 septiembre/2021



Lect 1277 – 27 agosto/2021

7. Sin embargo es importante informar que para la facturación emitida en el mes de febrero 2022 se pudo evidenciar que el medidor registro una diferencia de lectura de 19m^3 , por lo que le sugerimos de la manera más respetuosa solicitar el cierre del registro para evitar desviaciones de consumo mientras el predio se encuentre desocupado.

Igualmente ante su manifestación que el predio lleva deshabitado siete meses, es importante aclarar que tal y como se evidencia en el registro fotográfico el predio bajo el contrato 55160 ha registrado consumo durante los últimos seis meses.

8. En este sentido y con el fin de garantizar el cumplimiento del numeral 9.1 del artículo 9º 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, ibidem 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 medida en los Municipios operados por nosotros para garantizar la medida justa de los consumos a nuestros usuarios.
9. Con nuestro personal de redes se notificó la necesidad de reposición del equipo de medida el 16 de febrero 2022 ante la evidencia que el medidor instalado en el predio presenta un funcionamiento anormal, medida que se viene adelantando previo cumplimiento del plan sistémico de micro medición definido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para garantizar la medición adecuada 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.

10. 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 SAPPEL. Con serial 130403960 Que fuera instalado el 1 de diciembre 2013, es decir hace más de 9 años; con una lectura de más de 1340M³**; condición que en aplicación al Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, evidencia la conveniencia de efectuar una revisión técnica a su equipo de medida para verificar el grado de exactitud y calibración, establecidas en el Artículo 145 de la Ley 142 de 1994.
11. Para fundamentar lo antes argumentado, la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, expidió la Resolución CRA número 14 del 17 de julio de 1997, posteriormente incorporada en la Resolución CRA número 151 de 2001, cuyos artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4, este último aclarado mediante la Resolución CRA número 162 de 2001, establecen lo siguiente:

"Artículo 2.1.1.4. Reparación y mantenimiento de medidores. Las personas prestadoras del servicio con más de 8.000 usuarios y cuya cobertura de micromedición sea por lo menos del 50% o cuenten con más de 4.000 usuarios medidos, debieron iniciar a más tardar el 31 de enero de 1998, programas de mantenimiento y reparación de los medidores en sus instalaciones, siguiendo las normas técnicas de los fabricantes, y en especial la Norma Técnica Colombiana NTC 1063-3 del Instituto Colombiano de Normas Técnicas, Icontec.

"Artículo 2.2.1.4. Calibración de medidores. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán la calibración y revisión de los medidores con la frecuencia y oportunidad necesarias, sin perjuicio que la Superintendencia de Industria y Comercio ejerza sus funciones en relación con lo establecido en el artículo 115 del Decreto-ley 266 de 2000, o las normas que lo complementen, modifiquen o sustituyan"

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no

suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa. En todo caso el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el resultado del laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye la necesidad de reemplazar el medidor, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado del laboratorio que lo hubiere revisado.

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.

DECISIÓN

Así las cosas y con base a la verificación adelantada en el sistema comercial ARQ, nos permitimos informar que ACUAVALLE procederá a ajustar 16m³ correspondientes a la facturación emitida en diciembre 2021, enero y febrero 2022

Es así que a su factura con contrato 55160 le fueron ajustados 16m³ equivalente a \$32.269 pesos m/te, quedando automáticamente cancelada la facturación emitida el 7 de marzo 2022 por valor de \$9.940 pesos m/te y un saldo a favor de \$22.329 pesos m/te.

Apreciado Usuario, nuestro propósito es garantizarle el acceso a la medida justa de sus consumos, igualmente nos permitimos informar que la vida útil del medidor es de 3 años, una vez vencida la garantía del equipo de medida; el usuario está en la obligación de reponer el medidor por uno nuevo tal como lo establece la ley 142 de 1994.

Para su tranquilidad estamos prestos a efectuar una evaluación previa del grado de precisión de su medidor, antes del cambio anunciado dado que el único mecanismo para definir el estado de funcionamiento del medidor es a través del procedimiento que nos permite la Resolución CRA 457 de 2008, para lo cual su equipo de medida debe ser remitido a la prueba técnica de precisión y calibración en el LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES, quien emitirá el

concepto técnico sobre el estado del mismo.

- Para tal efecto procederemos a retirar su medidor en los 5 días siguientes a esta notificación, mediante ACTA DE RETIRO, para efectuar esta evaluación (Art. 144 Ley 142). La cual podrá ser presenciada por el usuario o suscriptor con el asesor técnico que ha bien tenga.
- De Usted considerarlo oportuno puede presenciar la prueba técnica de su medidor en el Laboratorio de Medidores de ACUAVALLE S.A. E.S.P., ubicado en la ciudad de Buga, Valle. Los gastos de transporte para presenciar la prueba de calibración deberán ser asumidos por el usuario.

Una vez se tenga el CERTIFICADO DEL LABORATORIO, procederemos a notificar el resultado del mismo, donde indique si su medidor se encuentra dentro de los rangos permitidos por las normas NTC 1063, con resultado técnico CONFORME le será instalado de nuevo; caso contrario si el resultado técnico de precisión es NO CONFORME, se procederá a notificar el resultado y la necesidad de la Reposición del equipo de Medida.

Apreciado usuario, en caso que como resultado se requiera la reposición de su medidor, podrá Usted adquirirlo en el mercado al proveedor que a bien tenga anexando el Certificado de Calibración expedido por un laboratorio acreditado, bajo las características técnicas definidas por la empresa Tipo: Volumétrico, Transmisión: Magnética, Clase: **C o Rango de Caudal R160, Diámetro: 1/2" y presentarlo en nuestra seccional para su revisión e instalación.**

De igual forma el suscriptor tiene la opción de adquirirlo directamente con ACUAVALLE S.A E.S.P. quien dispone de medidores suministrados por un proveedor, dado que no somos fabricantes de medidores.

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 R160
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, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos. Mientras su predio no tenga instalado el equipo de medida se liquidará únicamente el consumo promedio normalizado y generado en los últimos 6 meses en su vivienda correspondiente a 16m³, sin embargo mientras se encuentre desocupado no se le facturara consumo.

En todo caso si transcurridos 30 días no se ha hecho efectivo el cambio del medidor o el retiro del equipo de medida para el Laboratorio de Medidores, procederemos a la instalación de un nuevo medidor que le será facturado con cargo al usuario, con un costo de \$294.820 más la mano de obra de la instalación.

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.

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente



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