	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código:MI1-F1
	CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de PRADERA, Valle del Cauca, a los (08) días del mes De julio de Dos mil Veinte dos (2022), se presentó el (la) señor (A DORIS ZUÑIGA identificado(a) con cédula de ciudadanía en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud, con relación a su solicitud.

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, 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:

Cedula No. _____

Cedula No. 53.000.504

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

AC- 4809

Pradera, 8 de julio de 2022

Señor(a)
DORIS ZUÑIGA
SUSCRIPTOR
USUARIO
CLL 4 N 9-36
PRADERA

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO AVT 768236

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en el Punto Atención al Usuario Denominado PAU el día 21 de junio 2022 mediante radicado AVT 768236, en los siguientes términos:

SUSTENTACION

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.

1. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a su reclamación, procedimos a efectuar revisión en su predio, mediante acta de visita técnica ATV N° 768236, para verificar las lecturas y el consumo facturado en metros cúbicos por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado.
2. En desarrollo de la revisión el día 26 de junio 2022, se pudo evidenciar que el medidor no marca fuga, según la información suministrada al personal de redes el predio esta desocupado, lectura de la revisión 2537, instalaciones hidráulicas en buen estado.
3. 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."*

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



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."

4. 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.
5. En vista de lo anterior y teniendo cuenta que se evidencio un consumo facturado, esta Operadora procedió a ajustar **39 m³** del consumo facturado en el mes de abril, mayo y junio 2022.



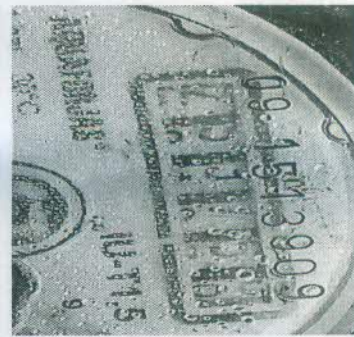
Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	consumo	consumo ajustado
2022	6	2567	2580	13	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	13	2537	2537	0	-13
2022	5	2553	2567	13	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	13	2537	2537	0	-13
2022	4	2536	2553	14	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	14	2536	2537	1	-13
2022	3	2523	2536	13	0	LECTURA SIN NOVEDAD	17	2523	2536	13	
2022	2	2508	2523	15	0	LECTURA SIN NOVEDAD	17	2508	2523	15	
2022	1	2494	2508	14	0	LECTURA SIN NOVEDAD	17	2494	2508	14	



Lect 2536 – 26 febrero/2022



Lect 2537 – 28 marzo/2022



Lect 2537 – 27 abril/2022

DECISION ADMINISTRATIVA

Así las cosas y con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, ATV N° 768236, nos permitimos informar que su reclamación es Procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado por encontrarse el predio desocupado, razón por la cual se le procedió a ajustar 39m³ correspondientes a la facturación emitida abril, mayo y junio 2022.

Es así que a su factura con contrato 15995 le fueron ajustados 39 m³ por valor de \$85.580 pesos m/te, quedando cancelada automáticamente la facturación emitida en junio 2022 por valor de \$51.870 pesos m/te y un saldo a favor por valor de \$33.710 pesos m/te.

Busqueda por datos del Contrato

Contrato: 15995
Ciclo:
Tipo de Reporte:
Dirección del Cobro:
Módulo en Usar:

Busqueda por datos del Responsable


Código responsable:
Identificación:
Primer Nombre:
Primer Apellido:
Dirección Dominio:

Saldo Pendiente: \$0,00 Saldo a Favor: \$33.710,00 Saldo Pendiente Financiación: \$0,00

Ver: Separar

Código responsable	Tipo documento	Identificación	Origen Notificación	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Dirección Dominio	Teléfono
15995	CEDULA DE CUBIERTA	F890 0		HUGO MORA				CL 4 N 3 31	

Foto: Sistema comercial ARQ

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

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 no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación dentro de los términos de ley, 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:

Aprobo

Dora Yhoana O.

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