



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

X EL USUARIO MANIFIESTA QUE
NO FIRMA Y NO RECIBE GSTC
OFICIO 31-08-22
Y ESTE OFICIO SE VOLVIO A
LLEVAR PARA LA OFICINA

Florida Valle, 30 agosto de 2022

Señor (a)
Señor
MARCELIANO CORREA
Contrato 54673
CRA 17 N°9-63
Florida

Asunto: Citación para notificación personal Decisión Administrativa a oficio, municipio de Florida, Valle

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 Municipio de Florida, ubicada en la kr 19 # 8- 32 Barrio centro, el día (30) agosto del 2022, en el horario 2:00pm


Para realizar la debida notificación personal debe presentar los siguientes documentos:

- Original del documento de identidad
- 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.
- 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,

Dora Ordoñez
DORA YHOANNA ORDOÑEZ
APOYO AUXILIAR ADMINISTRATIVO

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de **Florida** - (V), a los (30) días del mes de agosto de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a) **MARCELIANO CORREA** identificada con la cédula de ciudadanía No., en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud incoada el 30 de agosto 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 cual 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:

Dora Ordoñez

Cedula No. _____

Cedula No. 1'114'888'227

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

AC-6047

Pradera, 30 de agosto 2022

Señor
MARCELIANO CORREA
Contrato 54673
CRA 17 N°9-63
Florida

ASUNTO: RESPUESTA A TRAMITE 797566


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 solicitud instaurado en el Punto de Atención al Usuario Denominado PAU el día 9 de agosto 2022, 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 atenciones, las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio por concepto de acueducto y alcantarillado, para la valoración adecuada de su reclamación, evidenciando:
3. Para la facturación de febrero 2022 y en desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 1 de febrero 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 675532, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Kr 17 9 - 63, en el periodo de consumo del 27 de diciembre al 26 de enero 2022.
4. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa de consumo, la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 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

1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, 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 febrero 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **22m³** y dejando en investigación **67m³**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturar			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022,	2,	2113,	2134,	22,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	22,	2113,	2202,	89,	67,

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **22m³** de los **89m³** registrados por el equipo de medida, dejando en investigación **67m³**.



Lect. 2113 – 27 diciembre/2021



Lect. 2202 – 26 enero/2022

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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

6. Posteriormente, el día 11 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, donde se evidencia:

DESVIACION DE CONSUMO: se efectúa revisión técnica evidenciando que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas, Lectura de la revisión 2217. Se deja copia de la visita a quien atendió la revisión.

7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 23 de febrero 2022, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AC-Flor-161, 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 de lecturas realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de la desviación generado de consumo de $67m^3$ que se encontraban en investigación en la siguiente facturación, es decir en el mes de marzo 2022.

Decisión notificada de manera personal a el señor Marceliano Correa, 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, por lo cual se procedió a facturar el consumo que se había dejado en investigación, el cual se le facturo en el mes de marzo 2022.

Para mayor claridad me permito traer a colación lo manifestado por la Ley 142 de 1994 en materia de recursos:

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato"

Igualmente la cláusula décima tercera del Contrato de Condiciones Uniformes, se refiere:

"... PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la LSPD, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela..."

8. Producto de su reclamación instaurada el 9 de agosto 2022 se procedió a generar la visita técnica en el predio ubicado en la CRA 17 N°9-63 mediante el Trámite 797566, para lo cual nos permitimos informar:

.... Realizada la visita se observan las instalaciones hidráulicas en buen estado, medidor no marca fuga, según la información suministrada al personal de redes es para 2 personas, lectura tomada el 11-08-2022 fue de 2354.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en el predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida como se evidencia a continuación en el siguiente resumen en el predio ubicado en el municipio de Florida:

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2022	8,	2313,	2345,	32,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	34,
2022	7,	2294,	2313,	19,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	35,
2022	6,	2277,	2294,	17,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	34,
2022	5,	2258,	2277,	19,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	34,
2022	4,	2236,	2258,	22,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	34,
2022	3,	2134,	2236,	102,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	22,

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

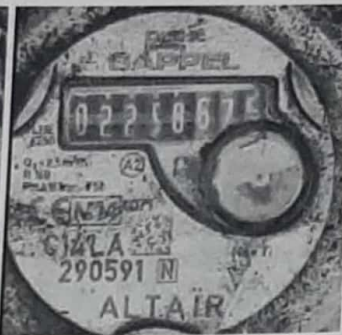
Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02



Lect 2236 – 26 feb/2022



Lect 2258 – 27 marzo/2022



Lect 2277 – 26 abril/2022



Lect 2294 – 26 mayo/2022



Lect 2313 – 26 junio/2022



Lect 2345 – 26 julio/2022

9. Igualmente nos permitimos indicar que tal y como se observa en el resumen de consumos generados en el predio mantienen un promedio normalizado de **34m³**, por lo tanto, no se configura una desviación de consumo conforme a lo determinado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 151 Artículo 1.3.20.6 el cual establece lo siguiente:

Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);

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 GESTIÓN DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Teniendo en cuenta lo determinado en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, el contrato 54673 no ha presentado desviación de consumo, razón por la cual no se ha realizado investigación previa al incremento del consumo y se ha liquidado la factura correspondiente al consumo real registrado por el equipo de medida.

DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, su solicitud no es procedente dado que el consumo registrado en su predio corresponde a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo establece la Ley. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

De esta manera esperamos dar respuesta a su solicitud no sin antes manifestarle nuestro compromiso de atenderle.


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 consumo humano y evitando desperdicios que afectan los valores facturados. **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** 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)

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.

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

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

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
PROFESIONAL DE OPERACIONES (E) AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Nillyreth Jimenez.

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