



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

Florida Valle, 31 agosto de 2022

JOSE MARIA QUINTERO OSORIO  
Contrato 217081  
Cra 13ª No. 10 - 46 P2  
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 cr 19 # 8- 32 Barrio centro, el día ( 31 ) agosto del 2022, en el horario 2:00pm

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 LOPEZ**  
**Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)**



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

## ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de **Florida** - (V), a los (31) días del mes de agosto de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a) JOSE MARIA QUINTERO OSORIO 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 31 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:**

Cedula No. \_\_\_\_\_

Cedula No. \_\_\_\_\_



AC- 6081

Pradera, 31 de agosto de 2022

Doctor(a)

JOSE MARIA QUINTERO O

SUSCRIPTOR 217081

Cra 13ª No. 10 - 46 P2

FLORIDA

ASUNTO: **RESPUESTA HA SOLICITUD 572**

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 mediante solicitud 572, instaurada en la página WEB. el día 10 de agosto 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. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, las atenciones, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados en el predio ubicado en Cra 13ª No. 10 - 46 P2, en el Municipio de Florida bajo el contrato 217081 evidenciando:
3. Para la facturación de julio 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 07 julio 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 775823, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Cra 13ª No. 10 - 46 P2, en el periodo de consumo del 26 de mayo al 26 de junio 2022.

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

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 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 julio 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **22m<sup>3</sup>**, y dejando en investigación **27m<sup>3</sup>**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturas			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022	7	7990	15999	22	48	MODIFICACION DE CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	22	7990	8039	49	27

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **22m<sup>3</sup>** de los **49m<sup>3</sup>** consumidos dejando en investigación **27m<sup>3</sup>**.



Lect 7990 – 26 mayo/2022



Lect 8039 – 26 junio/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

6. Posteriormente, muy a pesar de haber generado el AVT para realizar la inspección de las redes internas el día 7 de julio 2022, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita para ayudar a identificar las causas de la desviación de consumo que no fue posible dado que no se pudo ubicar a nadie en la vivienda; Al no ser posible realizar la visita e identificar que del periodo del 26 de mayo al 26 de julio 2022 la desviación fue subsanada se tomó la decisión de facturarle el consumo dejado en investigación que se generó del 26 de mayo al 26 de junio 2022.

Como podrá entenderlo apreciado usuario, es complejo conocer las causas que conllevaron a la desviación de consumo que se le generó en el periodo del 26 de mayo al 26 de junio 2022 y que ya se subsana para el presente mes evidenciando la disminución en el consumo; razón por la cual se le procedió a facturar en el mes de agosto la totalidad del consumo registrado por su equipo de medida que se había dejado en investigación.

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 de su propiedad tal como se evidencia a continuación:

Año	Mes	Facturas			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022	8	15999	8061	49	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO I DC REALIZADA	21	8039	8061	22	
2022	7	7990	15999	22	48	MODIFICA CONSUMO I INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	22	7990	8039	49	27
2022	6	7965	7990	25	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19	7965	7990	25	
2022	5	7957	7965	8	0	LECTURA SIN NOVEDAD	21	7957	7965	8	
2022	4	7947	7957	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19	7947	7957	10	
2022	3	7919	7947	28	40	CONFIRMA CONSUMO PROMEDIO ALTERADO	17	7919	7947	28	



Lect 7990 – 26 mayo



Lect 8039 – 26 junio



Lect 8061 – 26 julio

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 3

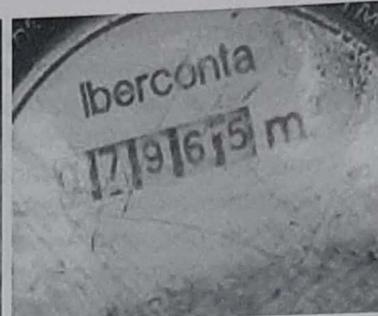
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00  
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8  
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



Lect 7947 – 26 febrero



Lect 7957 – 27 marzo



Lect 7965 – 26 abril

7. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 797936, el día 10 de agosto 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, es así que el 19 de agosto 2022 se observa que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas, lectura del medidor en la revisión 8081

Como podrá Usted observarlo apreciado usuario, las desviaciones de consumo generadas en su predio son reales habida cuenta que en las Actas de visita técnica adelantadas por nuestro personal operativo (AVT 797936), no se evidencia problemas aparentes de fugas visibles ni imperceptibles, la desviación de consumo se generó especialmente en un periodo de consumo.

Sin embargo, basados en la toma de la lectura del 26 de agosto en el proceso de facturación, se evidencia que el medidor registra una lectura de 8079, lo que indica que para la facturación que se emitirá en septiembre 2022 el predio bajo el contrato 217081 registro un consumo de 18m<sup>3</sup>, subsanando la desviación de consumo que se generaron especialmente en las facturaciones emitidas en julio 2022.



Lect 8061 – 26 julio/2022



Lect 8079 – 26 agosto/2022

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

### DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden 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.

Para su tranquilidad y de usted considerarlo pertinente estamos prestos a efectuar una evaluación previa del grado de precisión de su medidor, 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.

Así las cosas, **Su predio posee un medidor marca IB No. 18460 que fuera instalado el 3 de marzo 2018 xxxxx.** Daremos aplicación al Artículo 145 de la Ley 142 de 1994

- Daremos aplicación al Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, **Control sobre el funcionamiento de los medidores.** Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
- Adjunto al presente acto administrativo, se notifica a Usted el retiro del medidor de su propiedad en los próximos 5 días para ser enviado al laboratorio de medidores, quien será el encargado de expedir el certificado de Calibración del medidor y su grado de exactitud; para lo cual estimado usuario deberá estar presente en el Retiro del mismo.
- De Usted considerarlo oportuno puede presenciar la prueba técnica de su medidor, los gastos de transporte serán asumidos por el usuario.
- Una vez se tenga el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores se debe tener en cuenta lo siguiente:

Si EL CONCEPTO TÉCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado **No Conforme: SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL**

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



**LABORATORIO Y SE NOTIFICARÁ LA NECESIDAD DE REPOSICIÓN DEL MEDIDOR,  
y se procederá conforme a lo Estipulado en la Ley.**

Si por el contrario el concepto TÉCNICO es que el FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR es **CONFORME** a los rangos de precisión contenidos dentro de los parámetros de las normas NTC 1063, **se procederá a reinstalar nuevamente el medidor** y quedará en firme los consumos facturados.

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, en momentos en que el Gobierno Nacional ante el impacto de los cambios climáticos, nos exigen disponer de equipos de medida de nueva tecnología que sean amigables con la protección del agua y del medioambiente, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos.

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



Durante el tiempo que su acometida se encuentre directa, le estaremos facturando el promedio de consumo normalizado de los últimos 6 meses antes de presentarse la desviación de consumo.

Igualmente nos permitimos informar que muy a pesar que la empresa realizo la visita técnica en el predio donde se evidencio que el consumo registrado por el equipo de medida es real y ante la evidencia del registro fotográfico antes enunciado la empresa procederá a dar cumplimiento al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando **nuevamente** en investigación la desviación del consumo generada en el predio, **hasta tanto se concluya el resultado de la prueba técnica de precisión emitida por el Laboratorio de Medidores quien es la autoridad competente para emitir el concepto**, facturándole para el mes de julio 2022 el promedio de consumo de los últimos seis meses antes de presentarse la desviación de consumo correspondiente a **22m<sup>3</sup>** y dejando en investigación **27m<sup>3</sup>**.

Año	Mes	Facturado			Real			Consumo Investigacion	Consumo a Facturar	Consumo nuevamente en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual			
2022,	8,	15999,	8061,	49,	21,	8039,	8061,	22,	22,	27,
2022,	7,	7990,	15999,	22,	22,	7990,	8039,	49,	27,	
2022,	6,	7965,	7990,	25,	19,	7965,	7990,	25,		
2022,	5,	7957,	7965,	8,	21,	7957,	7965,	8,		
2022,	4,	7947,	7957,	10,	19,	7947,	7957,	10,		
2022,	3,	7919,	7947,	28,	17,	7919,	7947,	28,		

Adjunto a la presente se enviará el pago parcial por valor de **\$71,423** pesos m/te, quedando pendiente por cancelar el valor de **\$79.777** pesos m/te correspondiente a los **27m<sup>3</sup>** dejados en investigación.

Nuestro objetivo estimado usuario es poder brindarle un servicio de calidad y eficiente, presentamos excusas por los inconvenientes que nuestro procedimiento haya podido acarrearle, ofreciéndole excusas por los inconvenientes presentados

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, ratificando los consumos facturados, 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.

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

F6

F7

F8

F9

F10

F11

F12

Bloq

Impr

Print

Print



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02

10/8/22, 9:39

**"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)

Mediante el presente acto administrativo me permito notificarle que en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, me permito 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.)

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Dora Yhoana O.

Aprobo

Copia Externa

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 8

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