

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

x Dayra Augusto

Florida Valle, 30 agosto de 2022

Señor (a)
PEDRO ESCOBAR LANDAZURY
Contrato 53639
CII 12 No. 21A-36
Florida

x 29'497896

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

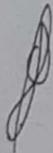
Con el fin de efectuar la notificación personal de la decisión proferida dentro de la actuación administrativa indicada en el asunto y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, se le solicita presentarse en la Oficina de Atención al Cliente del Municipio de Florida, ubicada 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,



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 (30) días del mes de agosto de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a) PEDRO ESCOBAR LANDAZURY, 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:

Cedula No. _____

Cedula No. _____

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

AC- 6068

Pradera, 31 de agosto de 2022

Señor

**PEDRO ESCOBAR LANDAZURY
SUSCRIPTOR 53639
CII 12 No. 21A-36
FLORIDA**

ASUNTO: RESPUESTA HA SOLICITUD 575

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 Radicado AVT 797956, instaurada en la página WEB P.A.U. el día 10 de agosto 2022 y 11 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, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados por el concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en el CII 12 No. 21A-36, en el Municipio de Florida bajo el contrato 53639 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 8 junio 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 775782, para apoyar la identificación de las causas del

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

incremento de consumo generado el predio ubicado en la CII 12 No. 21A-36, en el periodo de consumo del 26 de mayo al 26 de junio 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 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 **20m³**, y dejando en investigación **25m³**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Periodo	Año	Mes	Factura			Código		Consumo Promedio	Real			
			Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Consumo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
						Descripción						
2344	2022	7	823	1666	20	48	MODIFICACION DE CONSUMO EN PERIODO DE INVESTIGACION DESVIACION DE CONSUMO	20	823	868	45	5

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **20m³** de los **45m³** registrados por el equipo de medida, dejando en investigación **25m³**.

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



Lect. 823 -26 de mayo de 2022



Lect. 868 -26 de junio de 2022

6. Posteriormente, el día 20 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 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 3 personas, Lectura de la revisión 932.

7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 28 de julio 2022 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO 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 registro fotográfico; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de **25m³**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación.

Decisión notificada de manera personal el 29 de julio 2022, 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 agosto 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,

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

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.

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..."

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:

Periodo	Año	Mes	Figura			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			
			Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo en Investigación
2405,	2002,	8,	1666,	948,	100,	33,	CONFIRMA AUTO CONSUMIVO REGISTRADO/IDC REALIZADA	20,	868,	943,	75,	
2344,	2002,	7,	823,	1666,	20,	48,	MODIFICA CONSUMO/INVESTIGACION DESVIACION CONSUMIVO	20,	823,	868,	45,	25
2283,	2002,	6,	802,	823,	21,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	20,	802,	823,	21,	
2222,	2002,	5,	782,	802,	20,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	21,	782,	802,	20,	
2159,	2002,	4,	765,	782,	17,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	21,	765,	782,	17,	
2100,	2002,	3,	743,	765,	22,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	21,	743,	765,	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



Lect 823 – 26 de mayo/2022



Lect 868 – 26 junio/2022



Lect 943 – 26 julio/2022



Lect 765 – 26 febrero/2022



Lect 782 – 27 marzo/2022



Lect 802 – 26 abril/2022

8. 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 797956 el día 10 de agosto 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

.... DESVIACION DE CONSUMO: se efectúa revisión técnica evidenciando que el medidor no marca fuga, se visita en varias oportunidades sin ser posible realizar la visita interna porque la casa se encuentra sola, Lectura de la revisión 969.

Apreciado usuario de acuerdo a los registros fotográficos observados es evidente que el consumo se registró, por lo que es complejo para ACUAVALLE S.A. E.S.P. conocer las causas que han conllevado a las desviaciones de consumo que se le genero especialmente para las facturaciones de julio y agosto 2022, las cuales comprenden el periodo de consumo del 26 de mayo al 26 de junio y del 26 de junio al 26 de julio 2022. Sin embargo el día 26 de agosto 2022 fecha en que se tomó la lectura para la facturación emitida en septiembre 2022 la cual comprende el periodo del 26 de julio al 26 de agosto el equipo de medida registro una lectura de 976, a lo que se puede concluir que para la facturación próxima a emitir en el mes de septiembre el equipo de medida registro $33m^3$ subsanado la desviación de consumo ante la evidencia que el consumo empieza a disminuir.

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

DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en el predio es real, en el registro fotográfico antes enunciado, puede observarse con claridad las lecturas generadas en el equipo de medida. 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 seguirlo considerando 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 ITRON No. 180346882 que fuera instalado el 26 de septiembre 2022.** 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.
- Para la prueba técnica de su medidor, este será enviado al Laboratorio Certificado, el cual el costo deberá ser asumido por el suscriptor con un valor aproximado de calibración de **\$30.000 pesos** conforme a la Factura que emita el Laboratorio.
- Una vez se tenga el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores se debe tener en cuenta lo siguiente:

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

Si EL CONCEPTO TÉCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado **No Conforme**: **SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL LABORATORIO 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 quedara 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: ½" 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

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

que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos.

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.

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, 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.

Agradecemos su amable atención y ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.



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

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