



SISTEMA GESTION
DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de **Florida** - (V), a los (15) días del mes de septiembre de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a,) YURANI BASTOS SERNA 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 15 de septiembre 2022.

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. _____

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

AC- 6437

Pradera, 15 de septiembre de 2022

Señor(a)
YURANI BASTOS SERNA
CONTRATO 57967
USUARIO
CRA 13ª No. 7-11
FLORIDA

ASUNTO: Recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD-Radicado

Reciba un cordial saludo 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 Recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD, en los siguientes términos:

SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN ANTE LA EMPRESA ACUAVALLE S.A. E.S.P."

Resolución No. 007 (15 de septiembre 2022)

EL PROFESIONAL III DE OPERACIONES (E) DEL AGUA No 10 DE LA SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS Y,

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

Mediante el Radicado del 26 de agosto 2022 en ACUAVALLE S.A. E.S.P., Cliente 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

Florida Valle; el señor YURANI BASTOS SERNA, presentó Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos a decisión proferida por ACUAVALLE, mediante oficio AC-5895 del contrato 57967 calendado del 23 de agosto 2022 y notificado el 23 de agosto 2022, con la siguiente argumentación:

2. PETICION Y FUNDAMENTO DEL RECURSO

La usuaria YURANI BASTOS SERNA, identificado con el número de contrato 57967, manifiesta a ACUAVALLE S.A. E.S.P su inconformidad respecto el cobro de la factura de acueducto y alcantarillado del predio ubicado en la CRA 13ª No. 7-11, solicitando a la empresa ACUAVALLE S.A. E.S.P.:

Pido que se modifique la respuesta ya que esta no me está dando una solución que necesito para el pago de mi factura de consumo de acueducto y alcantarillado y que se encuentra con un muy costo elevado.

3. FUNDAMENTO JURIDICO

La Ley 142 de 1994, consagra los medios de defensa de los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y el artículo 152 se refiere:

"Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos."

"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 consagra 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.

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

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia."

"Artículo 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos."

De acuerdo con las normas transcritas, los recursos son los medios idóneos para garantizar el derecho de defensa de quien no esté de acuerdo con la decisión tomada por quien debe hacerlo y garantizar así un debido proceso según lo dispuesto en el artículo 29 de la Constitución Política. Estos recursos, para el caso de la Ley de servicios públicos tienen formalismos y su inobservancia es castigada por lo preceptuado en la misma ley;

En esta instancia procesal es oportuno traer a colación lo que la ley refiere frente a los requisitos que deben cumplir las peticiones y los recursos al momento de ser presentadas:

"Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.*
- 2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.*
- 3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.*
- 4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.*

..."

4. ANALISIS Y PROCEDENCIA DEL RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION.

De acuerdo al acervo probatorio que reposa en el expediente producto de la investigación adelantada por predio por desviación significativa de consumo, encontramos:


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

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, para la valoración adecuada de su reclamación, evidenciando:
3. Mediante la visita de Técnica AVT 805623 y con el propósito de evidenciar las lecturas y los consumos registradas por el equipo de medida, se procedió con nuestro personal operativo a verificar:

..... se realiza visita al predio y se observa que las instalaciones hidráulicas internas se encuentran en buen estado, según la información suministrada a él personal de redes el consumo es para 3 personas. Lectura 4684

4. Igualmente nos permitimos reiterar lo manifestado en el oficio AC-2360 calendado del 11 de abril 2022 y notificado el 11 de abril 2022, donde se le informaba que el medidor instalado bajo el contrato 57967 presentaba un funcionamiento anormal, sin que a la fecha el usuario hubiese autorizado la reposición del equipo de medida.
5. Es así que nuevamente y ante la evidencia en la nueva Acta de visita Técnica No. 805623 se evidencia que el medidor instalado en el predio se encuentra frenado e ilegible, sin registrar diferencia de lecturas en el predio el cual está habitado por 3 persona,


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

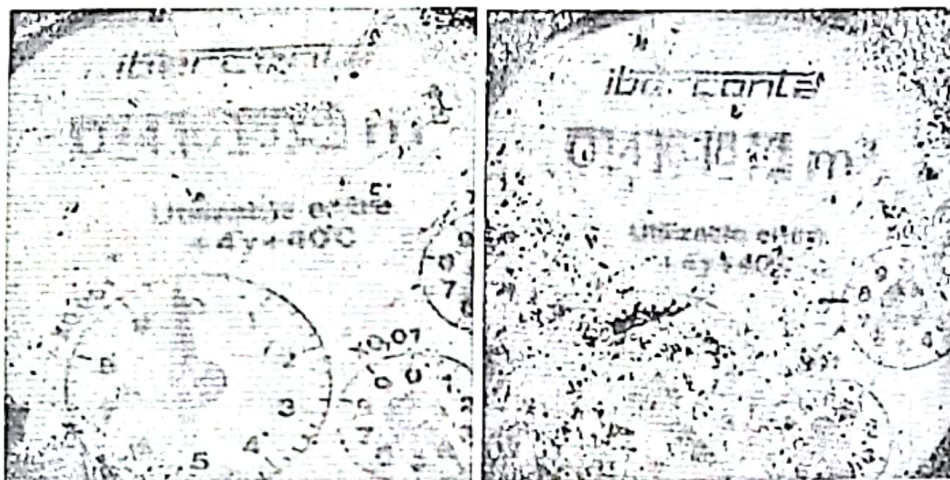
Página 4

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 4684 – 30 junio/2022

Lect 4684 – 30 julio/2022

6. 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, ibídem 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.

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


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

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.

- 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 IB. Con serial 96703 Que fuera instalado el 12 agosto 2002, es decir hace más de 20 años; con una lectura de más de 4684m³**; condición que en aplicación al Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, evidencia la conveniencia de efectuar la reposición del medidor por uno nuevo dado que su equipo de medida se encuentra frenado.

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.

- Finalmente es importante mencionarle que, el medidor se encuentra Frenado y no está funcionando adecuadamente tal y como se evidencia en el AVT 805623 donde se puede identificar que el equipo de medida no registra consumo estando el predio habitado, lo que nos permite una vez verificado el funcionamiento del medidor realizar el cobro hasta por 5 meses atrás.
- Consecuentemente y conforme a lo estipulado en la Ley me permito informar que según la normativa el Art 150 y 154 de la Ley 142 de 1994 nos indica:

ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.


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

De análoga manera el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, establece que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

(...)

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, después de 5 meses de haber entregado la factura, las prestadoras no pueden cobrar los consumos que dejaron de facturar, por error, omisión o investigación de desviaciones significativas, a excepción de los consumos dejados de facturar, cuando se demuestre que no fueron cobrados por causas imputables al usuario.

10. Es así que para la facturación de junio 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 759540, para apoyar la identificación de las causas de la desviación de consumo generado el predio ubicado en la Kr 13ª 7 - 11, en el periodo de consumo del 30 de abril al 31 de mayo 2022.
11. 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.”

12. 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 junio 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 27 m³, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio para identificar la disminución en el consumo.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio	Real			Consumo a Facturar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo					Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022	6.	4573	4602	27.	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	9/06/2022	27.	4680.	4684.	4.	27.


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

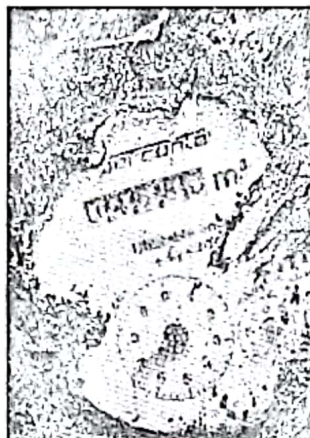
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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



Lect 4684 - 31 mayo/2022



Lect 4680 - 30 abril/2022

13. Posteriormente, el día 16 de junio 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 se encuentra frenado, instalaciones internas en buen estado, habitan 2 personas según la información suministrada al personal de redes, Lectura de la revisión 4602.

14. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 29 de junio 2022, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AC-FLO-613-2022, 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 generada de consumo de **84m³** que se encontraban en investigación en la siguiente facturación, es decir en el mes de julio 2022.

Decisión notificada de manera personal a la Sr. Zoila Jiménez, 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 julio 2022.

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


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

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

"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.

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..."

15. Sin embargo producto de su reclamación se pudo identificar que tal y como se había informado en el oficio AC-2360 calendado del 11 de abril 2022, el medidor instalado en el contrato 57967 presentaba un funcionamiento anormal, la empresa procederá a facturar para la facturación de junio, julio y agosto 2022 el promedio de consumo normalizado durante los últimos seis meses correspondiente a 27m3, mientras se efectúa la reposición del equipo de medida:

ando aplicación a la norma, esta operadora procedió a ajustar el consumo facturado la siguiente forma:

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

Página 9

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

Año	Mes	Facturado			Código		Fecha Registro	Consumo Promedio	Real			Consumo a Facturar	Consumo a Ajustar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción			Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2022	8	4684	4721	37.	3	MEDIDOR REGIBLE	11/08/2022	37.	4684.	Ilegible	0	27.	-10.
2022	7	4602.	4684.	82.	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDENTIFICADA	11/07/2022	27.	4684.	4684.	0	27.	-55.
2022	6	4573.	4602.	27.	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	9/06/2022	27.	4580.	4684.	4.	27.	0.
2022	5	4544.	4573.	29.	3	MEDIDOR REGIBLE	10/05/2022	29.	4542.	4680.	38.	38.	9.
2022	4	4518.	4544.	27.	50	MODIFICA CONSUMO POR PROMEDIO MES ANTERIOR	8/04/2022	26.	4618.	4642.	24.	24.	-3.
2022	3	4588.	4518.	28.	56	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR REGIBLE	9/03/2022	32.	4588.	4618.	30.	30.	2.
2022	2	4561.	4588.	27.	0	LECTURA SIN MONEDAD	8/02/2022	28.	4561.	4588.	27.	27.	0.
				257.								200.	-57.



Lect Ilegible - 30 julio 2022



Lect 4684 - 30 junio/2022



Lect 4684 - 31 mayo/2022



Lect 4680 - 30 abril/2022


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

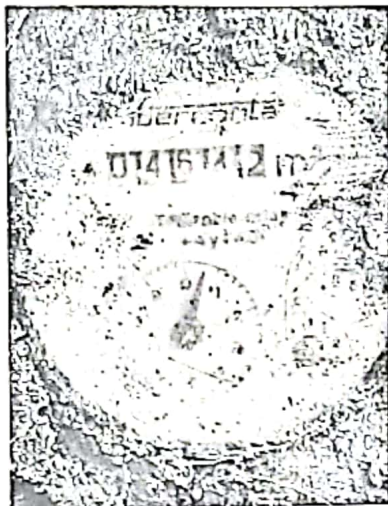
Página 10

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 4642 – 31 marzo/2022



Lect 4618 – 1 marzo/2022

Así las cosas y con base en la verificación de las lecturas, nos permitimos informar que su reclamación es parcialmente procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado, razón por la cual a su factura le serán ajustados **57m³**.

De igual manera nos permitimos informar que el ajuste de los **57m³** por valor de **\$154.455 pesos m/te**, se verán reflejados en la disminución de la deuda emitida en la facturación de agosto 2022, quedando pendiente por cancelar el valor de **\$135.595 pesos m/te**, correspondiente a la factura emitida en julio y agosto 2022.

DECISIÓN DEL OFICIO AC-5895

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.

Igualmente nos permitimos informar que tal y como se le informo en el oficio AC-2360 calendado del 11 de abril 2022 y notificado el 11 de abril 2022, el medidor nos permitimos informar que este es el único mecanismo que permite garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

Señor usuario, conforme a lo argumentado por esta Operadora, es importante tener en cuenta que los equipos de medida hacen parte de la acometida domiciliaria y tal como lo


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

Página 11

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

establece el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, es de quien las hubiera pagado, en se sentido cualquier adecuación y/o reparación 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.

Además, los Proveedores tienen la obligación de garantizar el funcionamiento del medidor como mínimo por tres años, cuando los daños ocurrieren por una causa ajena al usuario es decir por funcionamiento técnico.

....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 periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Apreciado usuario, 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


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

Página 12

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

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.

En todo caso si transcurridos 30 días no se ha hecho efectivo el cambio del medidor, procederemos a la instalación de un nuevo medidor que le será facturado con cargo al usuario, con un costo de \$297.000 pesos m/te incluida la mano de obra de la instalación.

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)

Señora Bastos se informa que el día 8 de septiembre de 2022 en el Punto de Atención al Usuario del Municipio de Florida, se sostuvo una reunión con la señora Soila quien manifestó ser su suegra y la encargada de cancelar las facturas, manifestando no se le había dado respuesta a el Derecho de Petición incoado, enseñándole que la respuesta había sido notificada el día 23 de agosto 2022. Se procedió a explicar la respuesta del oficio AC-5895 del cual ella manifestó no haber leído, donde se le informaba que la empresa accedía a la petición y ratificaba la necesidad de reposición del equipo de medida, quedando satisfecha con la explicación y autorizando el cambio de medidor, el cual es el único mecanismo para garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
 Página 13
 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

RESUELVE:

- ARTÍCULO PRIMERO:** Ratificar la decisión tomada por ACUAVALLE S.A. E.S.P. mediante el oficio AC-5895 calendarado del 23 de agosto 2022 y notificado el 23 de agosto 2022.
- ARTÍCULO SEGUNDO:** Dar traslado del expediente de todo lo actuado a la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios para que de acuerdo con su competencia desate el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación
- ARTÍCULO TERCERO** Notifíquese personalmente o por correo Certificado, el contenido de la presente Resolución a el señor YURANI BASTOS SERNA a la dirección de correspondencia Carrera 13ª No. 7-11 o al correo electrónico yurany199113@gmail.com
- ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su Expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Florida Valle, a los trece (15) días del mes de septiembre 2022.

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Aprobo

Copia Externa

Dora Yhoana O.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 14

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 MIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co