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

Florida, 10 de octubre 2022

Señor(a)
DIANA FERNANDA CUERO
 USUARIO 314802
 Calle 17 9 - 75
 Florida - Valle

x SE INTENTA UBICAR A LA
 USUARIA A QUIEN SE PUEDE
 UBICAR EL 13-OCT-22
 x NEGANDOSE A RECIBIR
 HASTA QUE LA SUPER INTENDEN
 NO LE DE RESPUESTA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar para que comparezca a la oficina de Atención al Cliente de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. - ACUAVALLE S.A. E.S.P. ubicada en la Kr 19 8 - 32 del Municipio de Florida, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 m y de 02:00 p.m a 04:00p.m, a fin de que sea notificado personalmente del oficio No AC-6992 del 10 de octubre de 2022.

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del precitado código.


Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según sea el caso.

Atentamente,



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
 Profesional III- Operacional Agua 10 (E.)

Handwritten text, likely bleed-through from the reverse side of the page. The text is mirrored and difficult to decipher but appears to contain several lines of cursive script.

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Florida, Valle del Cauca, a los (_____) días del mes de octubre de Dos mil Veinte dos (2022), se presentó el (la) señor(a) DIANA FERNANDA CUERO identificado(a) _____ con cédula de ciudadanía en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve el recurso de reposición en subsidio de apelación instaurado el 20 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:

✕ _____



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ

Cedula No. ✕ _____

Cedula No. 53.000.504

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

AC-6992

✕

Pradera, 10 de octubre 2022

✕

Señor(a)
DIANA FERNANDA CUERO
Contrato 314802
Cll 17 No. 9-75
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. 009 (10 de octubre 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 20 de septiembre 2022 en ACUAVALLE S.A. E.S.P., Cliente de Florida Valle; la señora DIANA FERNANDA CUERO CAICEDO, presentó Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos a decisión proferida por ACUAVALLE, mediante oficio AC-6105 del contrato 314802 calendarado del 1 de septiembre 2022, el cual fue citado y notificado dentro de los términos de ley, con la siguiente argumentación:


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

2. PETICION Y FUNDAMENTO DEL RECURSO

La usuaria *DIANA FERNANDA CUERO CAICEDO*, identificado con el número de contrato 314802, 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 Cll 17 No. 9-75, solicitando a la empresa ACUAVALLE S.A. E.S.P.:

Primero: Cómo no ha sido posible que ACUAVALLE S.A. E.S.P. actúe en derecho, como corresponde, solicito respetuosamente, se envíe todo el expediente, correspondiente al presente caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, toda vez que vuestra respuesta ya esa conocida por cualquier usuario, no reposicionan su decisión, por el contrario emiten otras razones con el ánimo de dilatar el proceso y no responde la petición cómo se estableció en los suficientes jurisprudencia, para esté bien, enunciado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Segundo: Comedidamente Solicito, si ACUAVALLE se empeñan perseguir lo no debido, y no modifica su actuación violatoria del debido proceso, requiero junto con todas las pruebas obrantes en el presente, se impulsen las respectivas fotocopias de todo el proceso a los Súper Servicios, a efecto se surta aunque tardío el debido proceso.

Tercero: Resulta inane debatir con una Entidad, cuya prepotencia y abuso de posición dominante, desestima cualquier argumento que intente desvirtuar las razones que esgrimen para convalidar un cobro por demás Injusto, ficticio, con argumentos falaces, por favor en uso del derecho de la defensa que me otorga la Constitución y le Ley solicito se envíe mi expediente a la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y una vez reciba por parte de esta entidad el Número de Radicado otro tanto haré enviado todo lo que hay en mi poder junto con vuestra respuesta y espero coincidan, en número de copias y de contexto.

Cuarto: Finalmente no dejaré pasar esta maravillosa oportunidad remitir a los funcionarios, que se enfrenta en estas lides fraudulentas, ante los usuarios, pretendiendo cobros inaceptables, en procura de servir a sus patronos, aunque aún ida enfrenten igual situación, la siguiente cita bíblica **"Levítico 19:15"** "No harás injusticia en el juicio; no favorecerás al pobre ni complacerás al rico, sino que con justicia juzgaras a tu prójimo.

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."


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

“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.

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 períodos.”

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.

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

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.
- ..."

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

El Código Contencioso Administrativo en el artículo 51 establece lo siguiente:

"ART. 51.—Oportunidad y presentación. De los recursos de reposición y apelación habrá de hacerse uso, por escrito, en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días siguientes a ella, o a la desfijación del edicto, o la publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo..."

Artículo 152 – 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 consagre la ley. Por su parte el inciso 4 del Artículo 154 de la Ley 142 de 1994 establece:

(...) De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de las empresas 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:

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

“... 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 ...”*

En su caso Mediante Radicado del 20 de septiembre 2022 en ACUAVALLE S.A. E.S.P., Cliente de Florida Valle; Usted presentó Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos a decisión proferida por ACUAVALLE, mediante oficio AC-6105 del contrato 314802 calendado del 1 de septiembre 2022, el cual fue citado y notificado dentro de los términos de ley, venciendo los términos desde el 12 de Septiembre de 2022 para presentar los recursos por lo que Acuavalle S.A. E.S.P. se abstendrá de resolver dicho recurso por haber sido presentado con posterioridad del término que para tal fin establecen las citadas normas.

No obstante lo anterior, de acuerdo al acervo probatorio que reposa en el expediente producto de la investigación adelantada por predio por desviación significativa de consumo, encontramos:


. CONSIDERACIONES AL RECURSO:

Mediante el Radicado del 20 de septiembre 2022 en ACUAVALLE S.A. E.S.P., Cliente de Florida Valle; la señora DIANA FERNANDA CUERO CAICEDO, presentó Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos a decisión proferida por ACUAVALLE, mediante oficio AC-6105 del contrato 314802 calendado del 1 de septiembre 2022 y notificado dentro de los términos de ley, dando todas las garantías de defensa al recurrente se le informa del derecho que tiene de aplicar el artículo 154 de la Ley 142, el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden los Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la Empresa en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de notificada la decisión.

Que en vista de lo anterior la usuaria *DIANA FERNANDA CUERO CAICEDO* interpuso el recurso de reposición el día 20 de septiembre de 2022 ante la empresa, habiéndose vencido los términos desde el día 12 de Septiembre de 2022.

SOBRE SUS PETICIONES:

Primera Petición: *Cómo no ha sido posible que ACUAVALLE S.A. E.S.P. actúe en derecho, como corresponde, solicito respetuosamente, se envié todo el expediente,*

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

correspondiente al presente caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, toda vez que vuestra respuesta ya esa conocida por cualquier usuario, no reposicionan su decisión, por el contrario emiten otras razones con el ánimo de dilatar el proceso y no responde la petición cómo se estableció en los suficientes jurisprudencia, para esté bien, enunciado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Acuavalle S.A. E.S.P., damos curso al recursos vencido de términos quedando en firme la decisión por haberse interpuesto con vencimiento de términos, dará traslado a la Superintendencia para ponerle en conocimiento de lo actuado y resuelto mediante oficio AC-6105 del contrato 314802 calendado del 1 de septiembre 2022, mediante el cual se le sustenta los comportamientos de los consumos y los soportes que evidencian los registros de las desviaciones de consumo ocasionadas en su predio.

1. 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:

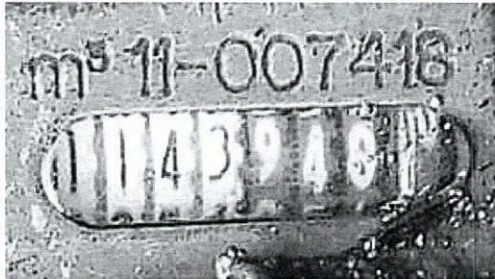
*“Artículo 149. De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. **Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios** en circunstancias 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.”*

2. 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 5 m³, y dejando en investigación 53m³, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022,	7,	1143,	2289,	5,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	5,	1143,	1201,	58,	53,

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura 5m³ de los 58m³ registrados por el equipo de medida, dejando en investigación 53m³.

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



Lect. 1143 -26 de mayo de 2022



Lect. 1201 -26 de junio de 2022

3. Sin embargo por error involuntario el sistema comercial ARQ reporto una lectura errada de 2289 como lectura actual par la facturación de julio 2022, sin que se facturar la diferencia de lectura como usted lo manifiesta, tal y como se evidencia en los consumos facturados.
4. Posteriormente, el día 18 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 visita el predio y habita una sola persona que no permanece en la casa según la información suministrada al personal de redes, medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado. Lectura de la revisión 1218.

5. 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 con el oficio AC-FLOR-595-2022, 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 generado de consumo de **53m³** que se encontraban en investigación en la siguiente facturación, es decir en el mes de agosto 2022.

Esta decisión se intentó notificar en repetidas oportunidades encontrando el predio solo se deja notificación bajo puerta, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página WEB de la empresa, 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,

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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación:

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022,	8,	2289,	1224,	76,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	5,	1201,	1224,	23,	
2022,	7,	1143,	2289,	5,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	5,	1143,	1201,	58,	53,
2022,	6,	1130,	1143,	13,	12,	FUENTE ALTERNA	3,	1130,	1143,	13,	
2022,	5,	1126,	1130,	4,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	4,	1126,	1130,	4,	
2022,	4,	1124,	1126,	2,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	4,	1124,	1126,	2,	
2022,	3,	1121,	1124,	3,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	6,	1121,	1124,	3,	



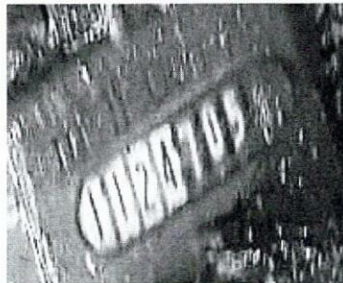
Lect. 1143- 26 de mayo/2022



Lect. 1201- 26 de junio/2022



Lect. 1224- 26 de julio/2022



Lect. 1124- 26 de febrero/2022



Lect. 1126- 27 de marzo/2022



Lect. 1130- 26 de abril/2022

- 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 798770 el día 12 de agosto 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

.... DESVIACION DE CONSUMO: Se realiza visita al predio el día 13 de agosto 2022, evidenciando que todas las instalaciones de la casa se encuentran en buen estado, medidor no marca fuga, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas, Lectura de la revisión 1228.

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

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 conllevaron a las desviaciones de consumo que se le genero especialmente para la facturación de julio 2022, las cuales comprenden el periodo de consumo del 26 de mayo al 26 de junio 2022, ante la evidencia que la desviación de consumo empezó a disminuir para la facturación de agosto 2022 quedando subsanada para la facturación que se emitirá en el mes de septiembre 2022 ante la evidencia del registro fotográfico que el medidor registro una lectura de 1230m3 generando una diferencia de lectura de 6m3 a facturar (Lecturas 1224 – 1230 = 6m3).


Segunda Petición: Comedidamente Solicito, si ACUAVALLE se empeñan perseguir lo no debido, y no modifica su actuación violatoria del debido proceso, requiero junto con todas las pruebas obrantes en el presente, se impulsen las respectivas fotocopias de todo el proceso a los Súper Servicios, a efecto se surta aunque tardío el debido proceso.

Apreciada Usuaria para ACUAVALLE S.A.E.S.P., es su obligación ser garantista con nuestra comunidad de usuarios en el cumplimiento del debido proceso, prueba de ello que *mediante oficio AC-6105 del contrato 314802 calendado del 1 de septiembre 2022 y notificado dentro de los términos de ley*, se concedió todas las garantías de defensa al recurrente se le informa del derecho que tiene de aplicar el artículo 154 de la Ley 142, el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden los Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la Empresa en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de notificada la decisión, sin que hiciera uso de ellos dentro de los términos de ley tal como lo manifiesta en el recurso.

Tercera petición: Resulta inane debatir con una Entidad, cuya prepotencia y abuso de posición dominante, desestima cualquier argumento que intente desvirtuar las razones que esgrimen para convalidar un cobro por demás Injusto, ficticio, con argumentos falaces, por favor en uso del derecho de la defensa que me otorga la Constitución y le Ley solicito envíe mi expediente a la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y una vez reciba por parte de esta entidad el Número de Radicado otro tanto haré enviado todo lo que hay en mi poder junto con vuestra respuesta y espero coincidan, en número de copias y de contexto.

Acuavalle S.A. E.S.P., damos curso al recursos vencido de términos quedando en firme la decisión administrativa emitida por esta operadora mediante oficio *AC-6105 del contrato 314802 calendado del 1 de septiembre 2022, mediante el cual se le sustenta los comportamientos de los consumos y los soportes que evidencian los registros de las desviaciones de consumo ocasionadas en su predio a fin que se conozca lo actuado, sin que sea nuestra obligación hacerlo.*

Cuarta Petición: Finalmente no dejaré pasar esta maravillosa oportunidad remitir a los funcionarios, que se enfrenta en estas lides fraudulentas, ante los usuarios, pretendiendo

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

cobros inaceptables, en procura de servir a sus patronos, aunque aún ida enfrenten igual situación, la siguiente cita bíblica **"Levítico 19:15** "No harás injusticia en el juicio; no favorecerás al pobre ni complacerás al rico, sino que con justicia juzgaras a tu prójimo. Ofrecemos excusas por las incomodidades que haya podido generarle a Usted este proceso originado en las desviaciones de consumo presentadas en su predio, nuestro único deber es proceder conforme a la norma respetando los derechos de nuestros usuarios.

No obstante la argumentación antes soportada y habida cuenta su inconformidad muy a pesar de estar vencidos los términos para interponer los recursos y para su tranquilidad, de usted estar de acuerdo y contando con su autorización esta operadora procederá a efectuar una evaluación en el laboratorio de medidores del grado de precisión, calibración y exactitud de su medidor que tiene una antigüedad de 10 años, como última alternativa dado que el único mecanismo para definir la incertidumbre que pudiese existir sobre la confiabilidad de sus registros, es a través del procedimiento que nos permite la Resolución CRA 457 de 2008, para lo cual su equipo de medida debe ser remitido al LABORATORIO DE MEDIDORES, quien emitirá el concepto técnico respectivo.

Su predio posee un medidor marca ELS No. 7418-ELS-VOR que fuera instalado el 17 de mayo 2012, por lo que sería importante dar aplicación al Artículo 145 de la Ley 142 de 1994 si Usted está de acuerdo.

- El 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**

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

DEL LABORATORIO, A EFECTUAR LA NOTIFICACION DE REPOSICION DEL EQUIPO DE MEDIA, 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 para el pago respectivo.

Apreciado usuario, en caso que como resultado se requiera la reposición de su medidor y el mismo se encuentre en garantía se procederá a la reclamación de la misma ante el proveedor, de lo contrario 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**

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.

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

Igualmente nos permitimos informar que muy a pesar que la empresa realizo el debido proceso y se evidencio que el consumo registrado por el equipo de medida es real con la evidencia del registro fotográfico antes enunciado, dejaremos la desviación de consumo de nuevo en investigación, **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 agosto 2022 el promedio de consumo de los últimos seis meses antes de presentarse la desviación de consumo correspondiente a **5m³** y dejando en investigación **71m³**.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022,	8,	2289,	1224,	76,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	5,	1201,	1224,	23,	
2022,	7,	1143,	2289,	5,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	5,	1143,	1201,	58,	53,
2022,	6,	1130,	1143,	13,	12,	FUENTE ALTERNA	3,	1130,	1143,	13,	
2022,	5,	1126,	1130,	4,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	4,	1126,	1130,	4,	
2022,	4,	1124,	1126,	2,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	4,	1124,	1126,	2,	
2022,	3,	1121,	1124,	3,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	6,	1121,	1124,	3,	

Adjunto al presente acto administrativo se envía el pago parcial por valor de **\$46.056** pesos m/te correspondiente a la facturación emitida en septiembre 2022, quedando pendiente por cancelar el valor de **\$197.734** pesos m/te correspondiente a los **71m³** dejados en investigación, hasta tanto se haga un análisis técnico de fondo, en los términos ya manifestados.

Nuestro objetivo estimado usuario es poder brindarle un servicio de calidad retirándole excusas por las incomodidades que este procedimiento haya podido acarrearle.

Con base en las anteriores consideraciones que contienen una respuesta de fondo, ACUAVALLE S.A. E.S.P.,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Rechazar el recurso de reposición en subsidio de apelación por vencimiento de términos, frente a la decisión tomada por ACUAVALLE S.A. E.S.P. mediante oficio AC-6105 calendarado del 1 de septiembre 2022 y notificado dentro de los términos de ley.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el objeto que conozca lo actuado.

ARTÍCULO TERCERO Notifíquese personalmente o por correo Certificado, el contenido de la presente Resolución a la señora DIANA

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

FERNANDA CUERO, quien elevó Recurso de Reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos vencido de términos para interponer los recursos.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su Expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Florida Valle, a los diez (10) días del mes de octubre 2022.



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Profesional III de Operaciones (E)

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Aprobo

Copia Externa

Deisy Andrea O.

