

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Florida Valle, 09 de noviembre 2022

Señor(a):  
GILDARDO RIVERA  
Contrato 54263  
CRA 19 10-47  
Florida

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-7586-2022 de fecha 01 de noviembre de 2022, por el PROFESIONAL III AGUA 10 de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

Se advierte que contra este acto administrativo proceden los recursos contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, 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 y dentro de los cinco (5) días siguientes de notificada la decisión.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.



DEYSI ANDREA OVIEDO LOPEZ  
Profesional III de Operaciones (E)  
AGUA 10

Transcriptor:  
Aprobó:



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC- 7586

Florida, 1 de noviembre de 2022

Señor(a)  
**GILDARDO RIVERA**  
**USUARIO 54263**  
**CRA 19 10-47**  
**FLORIDA**

ASUNTO: **RESPUESTA TRAMITE 838559**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el Punto de Atención al Usuario el día 12 de octubre 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 su reclamación, procedimos a efectuar revisión a las lecturas y los consumos facturados en metros cúbicos por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado, evidenciando:
3. En desarrollo de la revisión mediante el tramite 838559, se pudo evidenciar que el predio se encuentra desocupado.
4. Que frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: *"Para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para inmuebles desocupados."*

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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

*Lo que permite la regulación es que en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994 se suspenda el servicio por mutuo acuerdo entre las partes previo el procedimiento previsto en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En este caso no procede cobro alguno durante el término de la suspensión.*

*Sobre este aspecto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en Concepto CRA-OJ-1627 del 4 de abril de 2001, expuso lo siguiente:*


*“(...)*

*De otra parte, vale la pena precisar que en el supuesto en que el servicio se encontrara suspendido por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario, conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no procedería cobro alguno, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.*

*Finalmente, a las reclamaciones que versen inmuebles desocupados también se aplica lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, vale decir, están sometidas al término de cinco meses allí previsto”.*

*Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo así no haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo.”*

5. Es así, que la empresa desconocía que el predio se encontraba desocupado, es por ello que, al no reportar la novedad de vivienda desocupada, se factura una novedad errada facturando el promedio de consumo, razón por la cual es importante sugerirle en estos eventos, oficiar a la empresa de servicios públicos para que se cierre el registro y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación y/o conlleven liquidación de consumos promedios por novedades que no corresponden, teniendo en cuenta que la carga probatoria que el predio se encuentra desocupado está a cargo del usuario y/o suscriptor.
  
6. En vista de lo anterior y teniendo cuenta que se evidencio un mayor consumo facturado, esta Operadora procedió a ajustar **15m<sup>3</sup>** del consumo facturado en octubre 2022.

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>		<b>Código:</b> SGD-O-001
			<b>Versión No.:</b> 02

Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real					
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Código	Descripción	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo a Ajustar
2022	10	1316	1331	15	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	15	1316	1316	0	-15
2022	9	1309	1316	7	0	LECTURA SIN NOVEDAD	17	1309	1316	7	
2022	8	1295	1309	14	0	LECTURA SIN NOVEDAD	17	1295	1309	14	
2022	7	1274	1295	21	0	LECTURA SIN NOVEDAD	17	1274	1295	21	
2022	6	1257	1274	17	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	1257	1274	17	
2022	5	1243	1257	14	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19	1243	1257	14	

7. Es así, que mediante el tramite 851896 se procede a realizar un ajuste disminuyendo **15m<sup>3</sup>** por valor de \$44.054 pesos m/te.

### DECISION ADMINISTRATIVA

Así las cosas y con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, ATV N° 838559, nos permitimos informar que su reclamación es Procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado por encontrarse el predio desocupado, razón por la cual se le procedió a ajustar **15m<sup>3</sup>** de la facturación de octubre 2022.

**Es así que a su factura con contrato 54263 le fueron ajustados 15m<sup>3</sup> por valor de \$44.054 pesos m/te, quedando pendiente por cancelar el valor de \$41.836 pesos m/te.**

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

***“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)

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


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

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación dentro de los términos de ley, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle; y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, informarle que contra la misma proceden los recursos de recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación.

De usted muy cordialmente,



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

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:*

*Karol Julieth P.*

*Aprobo*

*Copia Externa*