


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

Florida Valle, 18 de Octubre 2022

Señor(a):  
**CARTER FLOR ZARAMA ROSALES**  
 Contrato 54419  
 CII 9 26-14  
 Florida

**ASUNTO: NOTIFACION 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-7225 de fecha 18 de octubre 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<br/>OFICIO</b> | Código:<br>SGD-O-001 |
|   |  | Versión No.: 02      |

Florida Valle, 18 octubre de 2022

Xotiliar

Señor (a)  
CARTER FLOR ZARAMA ROSALES  
Contrato 54419  
C 9 26 - 14  
Florida

X 66.883.483

**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 (18) octubre del 2022, en el horario 2:00pm

Para realizar la debida notificación personal debe presentar los siguientes documentos:

- d. Original del documento de identidad
- e. 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.
- f. 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.)



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

AC- 7225

Pradera, 18 de octubre de 2022

Señor(a)

**CARTER FLOR ZARAMA ROSALES  
CONTRATO 54419  
C 9 26 - 14  
FLORIDA**

KOTI IAR

X 66,883.483

ASUNTO: **RESPUESTA SOLICITUD 865**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, a la vez que nos permitimos dar respuesta a su Derecho de Petición instaurado en la página web de ACUAVALLE S.A. E.S.P. el día 27 de septiembre 2022, para lo cual nos permitimos informar:

#### 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. Una vez recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio por concepto de acueducto y alcantarillado, para la valoración adecuada de su reclamación.
3. Producto de esta verificación se procedió a generar la visita técnica 830823 del 27 de septiembre, en el predio ubicado en la C 9 26 - 14 producto de la inconformidad, para lo cual nos permitimos informar

....Realizada la visita técnica el 4 de octubre 2022 en terreno se observa que el medidor no registra fuga, instalaciones hidráulicas en buen estado, según la

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

Página 1

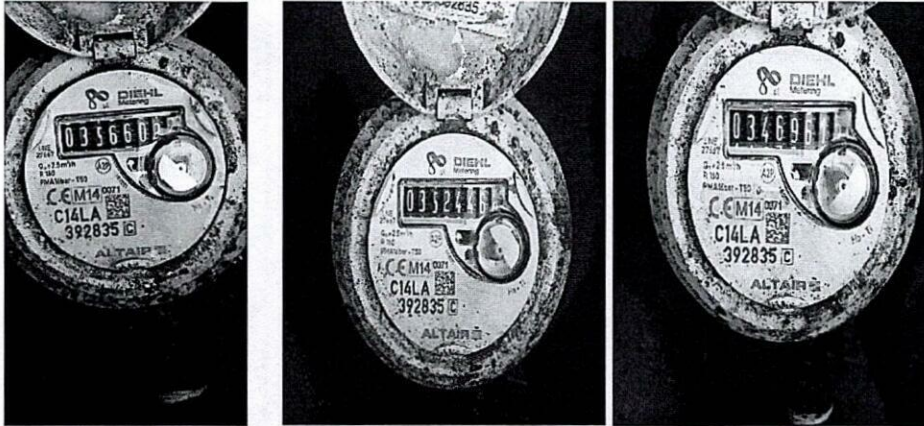
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00  
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8  
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

información suministrada al personal de redes la vivienda es habitada por 6 personas, Lectura 3579.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en el predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida como se evidencia a continuación en el siguiente resumen en el predio ubicado en el municipio de Florida:

| Año   | Mes | Periodo    |            | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Código |                     | Consumo Promedio |
|-------|-----|------------|------------|------------------|----------------|---------|--------|---------------------|------------------|
|       |     | Desde      | Hasta      |                  |                |         | Código | Descripción         |                  |
| 2022, | 10, | 26/08/2022 | 25/09/2022 | 3524,            | 3566,          | 42,     | 0,     | LECTURA SIN NOVEDAD | 38,              |
| 2022, | 9,  | 26/07/2022 | 26/08/2022 | 3469,            | 3524,          | 55,     | 0,     | LECTURA SIN NOVEDAD | 35,              |
| 2022, | 8,  | 26/06/2022 | 26/07/2022 | 3422,            | 3469,          | 47,     | 0,     | LECTURA SIN NOVEDAD | 33,              |
| 2022, | 7,  | 26/05/2022 | 26/06/2022 | 3389,            | 3422,          | 33,     | 0,     | LECTURA SIN NOVEDAD | 33,              |
| 2022, | 6,  | 26/04/2022 | 26/05/2022 | 3356,            | 3389,          | 33,     | 0,     | LECTURA SIN NOVEDAD | 33,              |
| 2022, | 5,  | 27/03/2022 | 26/04/2022 | 3325,            | 3356,          | 31,     | 0,     | LECTURA SIN NOVEDAD | 33,              |
| 2022, | 4,  | 26/02/2022 | 27/03/2022 | 3295,            | 3325,          | 30,     | 0,     | LECTURA SIN NOVEDAD | 34,              |



4. Igualmente nos permitimos indicar que tal y como se observa en el resumen de consumos generados en el predio mantienen un promedio normalizado de **38m3**, por lo tanto no se configura una desviación de consumo conforme a lo determinado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 151 Artículo 1.3.20.6 el cual establece lo siguiente:

**Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas.** Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por

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



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

desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.


Teniendo en cuenta lo determinado en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, el contrato 54419 no ha presentado desviación de consumo, razón por la cual no se ha realizado investigación previa al incremento del consumo y se ha liquidado la factura correspondiente al consumo real registrado por el equipo de medida.

5. Por otro lado es importante tener en cuenta, entre los PRINCIPIOS GENERALES de la Ley 142 de 1994, el Artículo 1o. Establece el ámbito de aplicación de la ley, indicando que esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural.....

Consecuentemente con el Artículo 90. De la Ley 142 de 1994, se define los elementos de las fórmulas de tarifas. 90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio; tanto de Acueducto como de Alcantarillado 90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. 90.3. Un cargo por aportes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio.

Que el artículo 163 ibídem dispone que: "Las fórmulas tarifarias, además de tomar en cuenta los costos de expansión y reposición de los sistemas de agua potable y saneamiento básico, incluirán los costos de administración, operación y mantenimiento asociados con el servicio. Además, tendrán en cuenta



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

indicadores de gestión operacional y administrativa, definidos de acuerdo con indicadores de empresas comparables más eficientes que operen en condiciones similares. Incluirán también un nivel de pérdidas aceptable según la experiencia de otras empresas eficientes”;

Que el artículo 164 ibídem estipula que “Con el fin de garantizar el adecuado ordenamiento y protección de las cuencas y fuentes de agua, las fórmulas tarifarias de los servicios de acueducto y alcantarillado incorporarán elementos que garanticen el cubrimiento de los costos de protección de las fuentes de agua y la recolección, transporte y tratamiento de los residuos líquidos”. También dispone este artículo que “Las empresas de servicios del sector de agua potable y saneamiento básico pagarán las tasas a que haya lugar por el uso de agua y por el vertimiento de efluentes líquidos, que fije la autoridad competente de acuerdo con la ley”;


Así las cosas definidos los elementos de las formulas tarifarias, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, delega en **la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA**; la definición de la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana” En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, los Decretos 1524 de 1994 y 2882 y 2883 de 2007, quien a través de la Resolución CRA 688 del 24 de Junio de 2014, adoptó la metodología tarifaria aplicable para la prestación de los servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado.

Los fundamentos normativos antes mencionados y de obligatorio cumplimiento para las empresas prestadoras de servicios públicos, no tienen otro propósito que garantizar la operación eficiente de los servicios públicos, que responda a las condiciones de saneamiento básico que requiere la comunidad usuaria.

Con base a las anteriores argumentaciones normativas y teniendo en cuenta que las fórmulas tarifarias obedecen al cumplimiento de la metodología establecida por la autoridad competente COMISION REGULADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO, CRA; para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; los cuales están relacionados con la medición del agua que consume su vivienda que es directamente proporcional al agua que vierte al sistema de alcantarillado, denominado vertimiento.

Es importante tener en cuenta que a menor consumo, menor es el valor facturado por concepto de acueducto y alcantarillado, por lo que los niveles de consumo solo pueden ser controlables directamente a través del uso dado por parte del usuario del servicio y así poder tener unas facturaciones más livianas.



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

### DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, nos permitimos informar que el consumo registrado en su predio **corresponde a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida** conforme lo estable la Ley. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

Para su tranquilidad y de usted considerarlo pertinente estamos prestos a efectuar una evaluación previa del grado de precisión de su medidor, dado que el único mecanismo para definir el estado de funcionamiento del medidor es a través del procedimiento que nos permite la Resolución CRA 457 de 2008, para lo cual su equipo de medida debe ser remitido a la prueba técnica de precisión y calibración en el LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES, quien emitirá el concepto técnico sobre el estado del mismo


**Su predio posee un medidor marca SAPPEL No. 140392835 que fuera instalado el 13 agosto de 2015. Medidor que ya no se encuentra en Garantía.** 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, más los gastos de transporte de el mismo.
- De Usted considerarlo oportuno puede presenciar la prueba técnica de su medidor, los gastos de transporte serán asumidos por el usuario.

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



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

- Una vez se tenga el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores se debe tener en cuenta lo siguiente:

Si EL CONCEPTO TÉCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado **No Conforme: SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL LABORATORIO, la necesidad de reposición del medidor y se procederá conforme a lo Estipulado en la Ley.**

Si por el contrario el concepto TÉCNICO es que el FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR es **CONFORME** a los rangos de precisión contenidos dentro de los parámetros de las normas NTC 1063, **se procederá a reinstalar nuevamente el medidor** y 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 (Q<sub>min</sub> - Q<sub>t</sub> y Q<sub>n</sub>):


- **ENSAYO DE EXACTITUD**
- **ENSAYO DE PUNTO DE ARRANQUE O SENSIBILIDAD**
- **ENSAYO DE PRESIÓN ESTÁTICA**
- **ENSAYO DE DESGASTE ACELERADO**

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



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

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, en momentos en que el Gobierno Nacional ante el impacto de los cambios climáticos, nos exigen disponer de equipos de medida de nueva tecnología que sean amigables con la protección del agua y del medioambiente, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos.


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

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. **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** 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)*

De esta manera damos atención y respondemos a su reclamación dentro de los términos legales, 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.

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

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

De usted muy cordialmente



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

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:*

Dora Yhoana O.

*Aprobo*

*Copia Externa*