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

Florida Valle, 06 de febrero 2023

Señor(a):
JAIRO SALARZAR
Contrato 58678
Cra 14N 8-39
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, 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

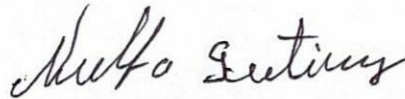
Transcriptor:
Aprobó:

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, 31 enero de 2023



Señor (a)
JAIRO SALAZAR
Contrato 58678
Cra 17 N 8-39
Florida

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 () enero del 2023, en el horario 2:00pm

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


- a. Original del documento de identidad
- b. 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.
- c. La presente citación personal.

Vencido el plazo establecido por la Ley sin que se hubiese podido realizar la diligencia de notificación personal, se procederá a efectuar la misma mediante aviso, en los terminados indicados en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



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

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

AC-2972023

Florida, 30 enero de 2023

Señor
JAIRO SALAZAR
 Contrato 58678
 Cra 17 No. 8-39
 Florida

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 2972023


Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, damos respuesta a su solicitud radicada en el Punto de Atención al Usuario denominado PAU., bajo el radicado AVT 905484, instaurada el día 10 de enero 2023 en el Punto de Atención al Usuario, mediante el 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. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a su reclamación, procedimos a verificar en el sistema comercial ARQ, las atenciones, lecturas y el consumo facturado en metros cúbicos por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado evidenciando:
3. Tal y como se informó en el oficio AC-8560152022 calendado del 10 de noviembre 2022 y notificado dentro de los términos de ley la empresa informo:
 - En desarrollo de la revisión se pudo identificar un error de lectura producto de la novedad reportada en el sistema comercial ARQ, para la facturación emitida en octubre y noviembre 2022.
 - En vista de lo anterior y teniendo cuenta que se evidencio un consumo que se dejó de cobrar, esta operadora procedió a facturar **7 m³** de consumo en la factura emitida del mes de octubre 2022 correspondiente al periodo de consumo del 30 de agosto al 30 de septiembre 2022.

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

Año	Mes	FACTURADO			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real		
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo a cobrar
2022	10	459	459	0	62	MODIFICA CONSUMO PREDIO DESOCUPADO	14	435	442	7

- Es así, que en nuestro sistema se procede a realizar el cobro aumentando **7m³** por valor de \$20.558 pesos m/te correspondiente al consumo facturado en noviembre 2022 como se evidencia registro fotográfico, quedando pendiente por cancelar el valor de \$31.146 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida en octubre 2022.



Lect. 435- 30/agosto2022



Lect. 442- 30/septiembre2022

- Sin embargo estimado Sr. Salazar, para la facturación emitida hoy 10 de noviembre 2022, muy a pesar que se reportó la novedad del error de lectura presentado en el contrato 58678, no fue posible realizar la corrección para las lecturas reales Lectura Anterior 442 Lectura Actual 449, por lo que le ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados; sin embargo se reporta la novedad a el Técnico Comercial para que quede subsanado para la siguiente facturación.
- De igual forma se procedió a facturar para el mes de noviembre 2022 el cual comprende el periodo de lectura del 30 de septiembre al 31 de octubre 2021 la diferencia generadas por el equipo de medida instalado en el predio correspondiente a 7m³.

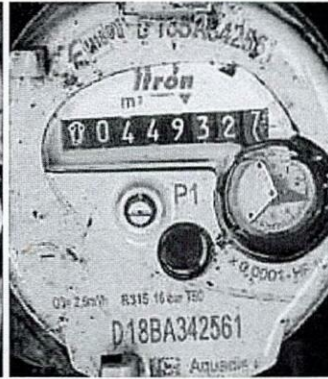


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código: SGD-O-001
Versión No.: 02



Lect. 442- 30/sep2022



Lect. 449- 31/octub2022

Año	Mes	Periodo		Facturado			Real				
				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Ajustado
		Desde	Hasta								
2022	11	30/09/2022	31/10/2022	466,	473,	7,	12,	442,	449,	7,	
2022	10	30/08/2022	30/09/2022	459,	459,	0,	14,	435,	442,	7,	7,

4. No obstante estimado usuario, en desarrollo de la nueva revisión producto de su inconformidad se pudo identificar que en el sistema comercial ARQ sigue presentándose el error de lectura para la facturación emitida en diciembre 2022, quedando reportada la lectura de 473 – 478 cuando en realidad es 449 – 454 para 5m3 de diferencia.

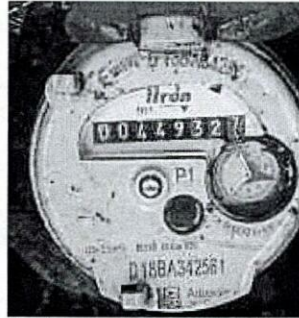
Año	Mes	Periodo		Facturado			Real				
				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
		Desde	Hasta								
2022	12	31/10/2022	29/11/2022	473,	478,	5,	12,	449,	454,	5,	

Estimado usuario, muy a pesar de que no se ha podido efectuar la corrección de la lectura del equipo de medida instalado en el contrato 58678, la empresa ha facturado la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida, tal y como se puede observar en el registro fotográfico.

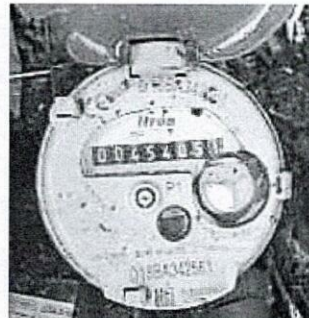


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02



Lect 449 – 31 de octubre/2022



Lect 454 – 29 de noviembre/2022

5. Sin embargo el error de lectura se sigue evidenciando para la facturación emitida en enero 2023, donde según el registro fotográfico aportado por usted del 1 de enero y del 10 de enero 2023, el equipo de medida instalado en el contrato 58678 no registra diferencia de lecturas estando el predio ocupado con una lectura de 454 desde el 29 de noviembre 2022.


Año	Mes	Periodo		Facturado			Real			Observacion		
		Desde	Hasta	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual		Consumo	Consumo Ajustado
			16-ene-23						454			Lectura Visita Tecnica AVT905484
			10-ene-23						454			Lectura tomada por el usuario
			1-ene-23						454			Lectura tomada por el usuario
2023.	1.	29/11/2022	29/12/2022	478.	482.	4.	10.	454.	454.	0.		
2022.	12.	31/10/2022	29/11/2022	473.	478.	5.	12.	449.	454.	5.		
2022.	11.	30/09/2022	31/10/2022	466.	473.	7.	12.	442.	449.	7.		
2022.	10.	30/08/2022	30/09/2022	459.	459.	0.	14.	435.	442.	7.	7.	

6. Es así que para la facturación de enero 2023 la cual comprendía el periodo de lectura del 29 de noviembre al 29 de diciembre 2022, el equipo de medida no registro diferencia de lectura estando el predio ocupado, por lo que la empresa procedió a facturarle 4m³ de consumo, cuando el consumo promedio de los últimos 6 meses corresponde a 10m³.

.... **ARTICULO 146. - La medición del consumo y el precio en el contrato.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

7. Igualmente, producto de su nueva reclamación se procedió a generar la visita técnica AVT905484 la cual fue realizada el día 16 de enero 2022, observando que el medidor no marca fugas, las instalaciones hidráulicas se encuentran en buen estado, según

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

la información manifestada al personal de redes el consumo es para 2 personas.
Lectura de la revisión 454.

Ante la evidencia que el medidor instalado en el predio se encuentra frenado, en el predio ubicado en la Carrera 17 8 - 39 piso 2 el cual está habitado por 2 personas, nos permitimos notificar la necesidad de reposición del equipo de medida, esta medida se viene adelantando previo cumplimiento del plan sistémico de micro medición definido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

Año	Mes	Periodo		Facturado				Real				Observacion
		Desde	Hasta	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Ajustado	
			16-ene-23						454			Lectura Visita Tecnica AVT905484
			10-ene-23						454			Lectura tomada por el usuario
			1-ene-23						454			Lectura tomada por el usuario
2023.	1.	29/11/2022	29/12/2022	478,	482,	4,	10,	454,	454,	0,		


8. 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 técnica.

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


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.

9. 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 Itron Con serial 180342561 Que fuera instalado el 26 de septiembre 2019 en el sistema comercial SIAV, el cual se encontraba en garantía hasta el 26 de septiembre 2022;** 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.**

10. Estimado usuario, tal y como se puede evidenciar en el registro fotográfico el equipo de medida no registra diferencia de lectura estando la vivienda ocupada.
11. Igualmente nos permitimos informar que el equipo de medida dejo de registrar diferencia de lecturas para la facturación emitida en enero 2023, procediendo la empresa a facturar 4m³ cuando en realidad debió facturar el consumo promedio normalizado durante los últimos seis meses.
12. Ante el impedimento de poder determinar el consumo real de su vivienda, por las medidas existentes por la micro medición actualmente instalada, una vez autorizado el cambio del medidor y la instalación del mismo tendremos como referente los consumos que el nuevo equipo de medida en funcionamiento genere durante dos periodos de facturación, con el fin de revisar los consumos facturados en su vivienda, con el fin de poder determinar el comportamiento de los consumos con el medidor nuevo y de ser necesario realizar un ajuste a su favor.

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

DECISIÓN

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, nos permitimos informar que es el único mecanismo que permite garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

Igualmente estimado usuario, nos permitimos ofrecerle excusas por los errores de lectura que se le han presentado en las facturaciones del contrato 58678, la cual se reportara nuevamente para ser corregida en la facturación emitida en febrero 2023.

...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.

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 NTC 1063-1:1995 numeral 5.1 y 1063-3:1994 numeral 5, a tres caudales de prueba (Qmin - Qt y Qn):

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

- **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 \$298.666 más la mano de obra de la instalación.

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.

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.

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

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


De usted muy cordialmente,



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especiales AGUA 10

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

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa

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