



DEPARTAMENTO GESTION AL CLIENTE
OFICIO DE CITACIÓN

Bugalagrande Valle, 2 Mayo de 2023

Señor (a)

Nombre: **LUZ DEICY LOPEZ CEBALLOS**

Suscriptor: **102058 040-4680**

Dirección: **CL 1 SUR 5 48**

Radicado: 20238001307292

Atención: **979438**

Municipio: **BUGALAGRANDE**

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO SSPD 20238001307292

Con el fin de notificarle personalmente a usted, a su apoderado o representante de la decisión de la solicitud, me permito invitarlo a presentarse en la oficina atención al cliente ubicada en la **CL 9 3 08 OBRERO, teléfono: 3183866746**, de lunes a viernes en horario . **8AM A 11 AM Y 2PM A 4PM.**

En caso de no acudir dentro de los cinco (05) días siguientes al recibo de esta citación, se le notificará por Edicto en un lugar público por término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la providencia, en atención al Artículo 45 del código Contencioso Administrativo.

MAGDA CAROLINA ARANA

**Profesional Operaciones Agua 9
ACUAVALLE S.A E.S.P**

SE DEJA NOTIFICACIÓN DEBAJO DE
LA PUERTA. PORQUE SE VISITO EN
VARIAS OCACIONES Y NO SE UBICO
A NADIES.

Miller



ADMINISTRACION DEL CLIENTE ACTA
DE NOTIFICACION PERSONAL DP

oficina
Código:MI1-F2

Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL (Derecho de Petición)

En la ciudad de BUGALAGRANDE, Valle del Cauca, a los () días del mes de de dos mil () (2023), se presentó el(a) señor(a) , identificado(A) con cédula de ciudadanía No. De , en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP 102058, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, calendada el 27 abril de 2023, mediante la cual se resuelve RADICADO SSPD- 20238001307292

En esta diligencia se le hace saber que contra dicho acto administrativo procede el recurso de reposición ante ACUAVALLE S.A. E.S.P., y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, el cual debe presentarse simultáneamente en un mismo escrito conforme lo regula el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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:

MAGDA CAROLINA ARANA

CEDULA

CEDULA



ACTA VISITA TECNICA (AT - 979438)

OT - 1241727

NOMBRE LOPEZ CEBALLOS LUZ DEICY		DIRECCIÓN CLL 1 SUR NO 5 48	MUNICIPIO BUGALAGRANDE	ESTRATO 2
TELEFONO 3053961306	UBICACIÓN 7609-08-040-004680	SUSCRIPTOR 102058	C.C 31490881	CONSUMO PROMEDIO 14

Fecha visita: 24/04/2023 Hora Inicio: 2:50 Hora Finalización: 3:00 PM
 CRITICA PQR CRITICA PQR X

Motivo: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO

Tipo Vivienda	RESIDENCIAL <u>SI</u>	COMERCIAL <u>NO</u>	OFICIAL <u>NO</u>
	INDUSTRIAL <u>NO</u>	ESPECIAL <u>NO</u>	INQUILINATO <u>NO</u>
	NUMERO FAMILIAS <u>1</u>	No. PERSONAS <u>1</u>	SERVICIO ACUED <u>ALCANT</u>

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO <u>SI</u>	SIN TAPA <u>NO</u>	SIN CONECTAR <u>NO</u>
DETERIORADO <u>NO</u>	VIDRIO ROTO <u>NO</u>	No. SERIAL MARCA 140569624
SELLO VIOLADO <u>NO</u>	INVERTIDO <u>NO</u>	DIAMETRO MEDIDOR <u>1/2</u>

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES	SANITARIOS	OTROS
DUCHAS	PISCINAS	FUGAS

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO..(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES

SANITARIO <u>1</u>	LAVAPLATOS <u>1</u>	LLAVES TERMINALES <u>1</u>	OTROS <u>NO</u>
LAVAMANOS <u>1</u>	DUCHAS <u>1</u>	ORINALES <u>NO</u>	

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA <u>NO</u>	MEDIDOR PARADO <u>NO</u>	FUGA <u>NO</u>	VISIBLE <u>NO</u>
ESCAPE MEDIDOR <u>NO</u>	MEDIDOR ILEGIBLE <u>NO</u>		INVISIBLE <u>NO</u>


SI TIENE FUGA INVISIBLE TIENE DOS MESES PARA REPARAR, PASADO ESTE TIEMPO SE COBRARA EL 100% DEL CONSUMO

FECHA	LECTURA	CONSUMO	DÍAS DE CONSUMO	SEGUIMIENTO O MEDIDOR	OBSERVACIÓN
	413	52 m ³			NO tiene fugas
	465	4 m ³			Fugas
25/04/23	469				NI perdidas consumo propio del hogar

SI REQUIERE MAS ESPACIO PARA LA OBSERVACIÓN DE VISITA USE LA PARTE DE ATRÁS

VISITA CON GEOFONO DÍA MES AÑO HORA INICIO: HORA FINALIZACIÓN:

 NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C. 31490881	 NOMBRE SERVIDOR REDES	 FUNCIONARIO ACUAVALLE
OBSERVACIÓN DE CONTROL	VERIFICADOR	VERIFICADO

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

Radicado N. 979438

Bugalagrande, 27 de abril de 2023

Señor (a)
LUZ DEICY LOPEZ CEBALLOS
C 1S 5 48
Suscriptor 102058
Bugalagrande

ASUNTO :RESPUESTA RADICADO SSPD NÚMERO 20238001307292 atención 979438

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 petición radicado ante la SSPD 20238001307292 atención 979438, el cual atendemos dentro de los términos de ley bajo la siguiente argumentación:

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 que genera el vínculo contractual ente el suscriptor y la Empresa.
2. Una desviación de consumo se entiende como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de agua frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los tres periodos anteriores para facturación bimestral o seis periodos anteriores en la facturación mensual.

De acuerdo con lo planteado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su CONCEPTO SSPD-OJ-2004-386. El artículo 149 de la Ley 142 de 1994 dispone que es obligación de las empresas al preparar las facturas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclarare la causa de las desviaciones, las

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00
Linea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

En este sentido, un aumento desmesurado en el precio de la factura indica que puede existir desviación significativa, esto si revisados los consumos promedios indicados en ésta, aparece una desviación en el consumo igual al porcentaje citado, y en dicho evento, es necesario que la empresa efectúe las investigaciones pertinentes y en todo caso, como se indicó, puede ser susceptibles la desviación de cobro inoportuno si se dan las condiciones del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

3. Las desviaciones significativas pueden entre otras, tener su causa en las fugas imperceptibles en el servicio de acueducto.

Para el caso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico, dispuso en la Resolución No. 151 de 2001, 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 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 (40m³).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).

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.

PARÁGRAFO. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior”.

4. De otra parte, como las desviaciones significativas pueden tener origen en fugas de agua, es pertinente tener en cuenta la normatividad aplicable para los servicios de acueducto y alcantarillado. El Decreto 229 de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00
Linea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

“3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

“3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible. En efecto, el artículo 146 de la ley 142 de 1994 dispone que la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido.

5. Ahora bien, cualquiera sea la causa de la desviación, la empresa está obligada a investigarla y, en caso de ser imperceptible, de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142, deberá facturar con base en los consumos de períodos anteriores o de la suscriptores o usuarios en condiciones semejantes o mediante aforo; si no lo hace, el usuario podrá exigir a la empresa que investigue la causa de la desviación, y mientras investiga, le cobre conforme a las reglas expuestas.

Ni la Ley 142 de 1994, ni la regulación estipulan el término para que la empresa realice la investigación; en tal caso el plazo será el que señale el contrato de condiciones uniformes de la respectiva empresa.

Pero tratándose de revisión previa, lo lógico es que la empresa detecte la anomalía antes del envío de la factura; una vez determine que la fuga es perceptible podrá cobrar la diferencia resultante, pero si es imperceptible, no deberá cargar los valores correspondientes al consumo desviado.

En caso contrario; es decir, si hay desviación significativa pero la empresa no hace la revisión previa, atendiendo al art. 149 de la Ley 142 de 1994, el prestador del servicio está obligado a facturar el promedio de consumo.

6. Como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

“Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas”

En este caso, aun estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, pues la empresa no debe soportar cargas económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía.

7. Con el propósito de dar claridad respecto de la petición presentada, me permito citar la trazabilidad a la atención que se ha brindado por parte de Acuavalle S.A. E.S.P.:

- Mediante revisión previa se generó acta de visita técnica 979438 del 24 de abril de 2023, se realizó revisión a las instalaciones hidráulicas internas con un consumo registrado de 52M3 y un promedio de 14M3.
- Se verifica el reporte de lecturas mensual y de acuerdo con el medidor y los registros fotográficos no hay lugar a error de lectura.
- Las redes hidráulicas internas no registran fugas.
- El predio es habitado por 1 familia, 1 persona.

8. Los consumos registrados en el predio durante la presente vigencia, son :

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Descripción	Consumo Promedio
2023,	4,	488,	476,	12,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	12,
2023,	3,	476,	465,	11,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	11,
2023,	2,	465,	413,	52,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	3,
2023,	1,	413,	410,	3,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	3,
2022,	12,	410,	409,	1,	LECTURA SIN NOVEDAD	3,
2022,	11,	409,	406,	3,	LECTURA SIN NOVEDAD	3,

Fuente ARQ 2023. Relacion de Lecturas y Consumos

Los consumos registrados por el suscriptor 102058, corresponden a la diferencia de lecturas registrada por el aparato de medido, el cual a la fecha registra novedad medidor parado.

Para el periodo de consumo del mes de enero el sistema de medida registro lecturas 462-410 para 52M3, siendo este una desviación de consumo en relación con su promedio histórico de 3M3, y se procedió a dejar el mayor consumo facturado en investigación, una vez agotada la revisión previa en el mes de febrero se procede a facturar el consumo dejado en investigación de 49M3.

DECISIÓN

Con base en las anteriores argumentaciones y en nuestro interés de ofrecerle la mayor claridad a su reclamación, nos permitimos informarle que procedemos a dejar en investigación el consumo de 49M3 facturados del mes de enero, y retirar el aparato de medida para laboratorio.

Si producto de la revisión del medidor, su resultado es CONFORME se procede a generar el cobro del consumo dejado en investigación y reinstalar el aparato de medida, si por el contrario su resultado es NO CONFORME, se procede a no generar el cobro de consumo dejado en investigación y por su cuenta garantizar la reposición del aparato de medición.

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 y las adecuadas condiciones de su infraestructura interna para la normalización de sus consumos.

Esperamos de esta manera haber resuelto sus inquietudes no sin antes manifestarle nuestra permanente disposición de servirle y ofrecerle de antemano excusas por la incomodidad que dichos procedimientos puedan generar.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,



MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III Operaciones AGUA 9

Fwd: Derecho de Petición de su competencia – Radicado ante Superservicios #20238001307292

1 mensaje

Acuavalle Corporativo <acuavalle@acuavalle.gov.co>

10 de abril de 2023, 11:10

Para: Magda Carolina Arana Castano <CARANA@acuavalle.gov.co>, Lucy Cespedes Giron <lcespedes@acuavalle.gov.co>

Buenos días, se remite comunicación recibida en la cuenta de correo electrónico institucional, la cual se radicó en el ARQU Registro de Atención # 979438 Municipio de Bugalagrande.



CLARA ROSA VILLEGAS L.
Auxiliar Administrativa
Ventanilla Única
Avenida 5 Norte # 23 AN - 41
Barrio Versalles - Cali - Valle
Tel: 620 34 00

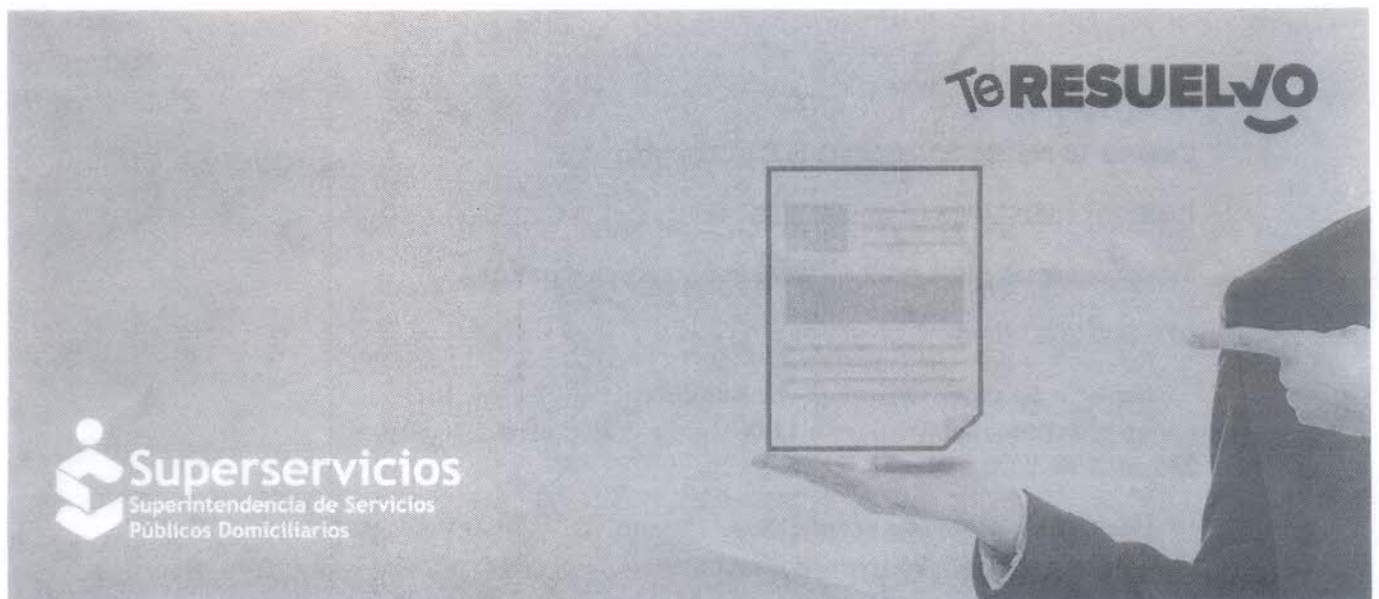
----- Forwarded message -----

De: **Superservicios** <teresuelvo@superservicios.gov.co>

Date: mié, 5 abr 2023 a las 17:26

Subject: Derecho de Petición de su competencia – Radicado ante Superservicios #20238001307292

To: <te.resuelvo@superservicios.gov.co>



Estamos remitiendo por competencia a ustedes este trámite radicado ante la Superservicios

A través de este correo electrónico, adjuntamos solicitud del usuario

Luz Deicy López Ceballos

Ésta fue radicada en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
bajo el número de radicado **20238001307292**.

Mediante éste se realiza traslado por competencia, conforme al artículo 21
de la Ley 1755 de 2015.

Acorde a la Ley 142 de 1994 artículo 152 al 159, es importante advertir que
el prestador debe dar respuesta dentro de los términos de ley, y remitir el
expediente a la Superservicios en caso que el usuario haga uso de los
Recursos de Reposición y en Subsidio Apelación, o en su defecto, cuando
se le haya negado el Recurso de Apelación y se le haya concedido el de
queja y el usuario lo haya interpuesto en sede empresarial.

Así las cosas, la presente comunicación **NO requiere respuesta** por parte
del prestador **a esta entidad** sobre el trámite que adelante de la queja del
usuario, ya que se conocerá solamente en segunda instancia.

Carrera 18 No. 84-35 - Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

PBX: (571)691-3005 - Fax: (571)691-3004

sspd@superservicios.gov.co - www.superservicios.gov.co

NIT: 800.250.984-6

Horario de citas virtuales - Te Resuelvo:

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. y 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

Sábados de 8:00 a.m a 12:00 m.

Horario de atención en oficinas:

Lunes a viernes de 7:00 a.m a 4:00 p.m

Horario de atención especial Supercade (Bogotá - Avenida

NQS calle 261)

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Línea gratuita nacional: 01-8000-910305

Línea de atención en Bogotá: (1)691-3006

Horario call center:


Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Para cualquier información relacionada con notificaciones judiciales por favor comunicarse con el correo electrónico: notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co

COPYRIGHT © 2014 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.


 <https://www.dnp.gov.co/>


 <https://www.superservicios.gov.co/>

 <https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/>

 <https://twitter.com/Superservicios>

 <https://www.instagram.com/superserviciosssp/?hl=es>

 <https://co.linkedin.com/company/superintendencia-de-servicios-p-blicos-domiciliarios>

 <https://www.youtube.com/c/SuperserviciosSSPD>



"Antes de Imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo"

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la SUPERSERVICIOS, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La SUPERSERVICIOS no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

2 adjuntos

 **20238001307292.pdf**
100K

 **archivo1.pdf**
3115K