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

AC-994900-2023

El Cerrito (V.), 15 de mayo de 2023.

Señor:

ALBERTO REYES ECHEVERRY

Suscriptor 78351

CI 7 9 69 Barrio El Centro

El Cerrito (V.)

ASUNTO: RESPUESTA A DERECHO DE PETICION SUSCRIPTOR 78351 EL CERRITO (V).

Cordial saludo,

Para ACUAVALLE SA ESP es de gran importancia escuchar y atender oportunamente todas las quejas, peticiones y reclamos de nuestros clientes.

Sirva esta comunicación para responder su solicitud, con Atención No.994900; documento recibido el 26 de abril de 2023, en el P.A.U de El Cerrito (V.), requerimiento que tiene el carácter de Derecho de Petición, por lo que procederemos a atenderlo dentro del término legal de la siguiente manera:

SUSTENTACION.

Antes que nada considero oportuno indicarle que la Ley 142 de 1994, en su Artículo 146 establece lo siguiente:

Artículo 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.*

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

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


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

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 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.

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”.

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

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:

“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.

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.

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.

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

Adicionalmente, el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015 dispone la obligatoriedad de los medidores de acueducto en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario. Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.”

ANTECEDENTES

Ante los hechos citados en su petitorio, es preciso indicar:

- 1- Que mediante Atención No.814576 se procedió por parte de esta prestadora a reponer medidor con serial No.926702 marca SC, este cambio fue motivado por antigüedad ya que para esa fecha el citado medidor tenía 22 años de instalado (fecha real de instalación 14 de noviembre de 2000), razón suficiente y por norma establecida para proceder al cambio por un nuevo aparato de medición, así las cosas se instaló nuevo medidor con serial No.H21VA596867 el día 26 de septiembre de 2022, realizando el debido proceso de notificación y demás.
- 2- Que después de instalado su nuevo aparato de medición, se realizan los cobros por los consumos reales y con diferencias de lecturas tomadas cada mes, es preciso indicar que su antiguo medidor presenta deficiencias en la medición por su antigüedad y que al instalar un medidor con una nueva tecnología este registraría los consumos reales en su predio.
- 3- No podemos hablar de una vulneración al debido proceso en el cambio del antiguo aparato de medición, toda vez que este proceso fue debidamente notificado, con razón a su antigüedad de uso, así mismo indicar que sobre este proceso de reposición en el 2022 el suscriptor o responsable no interpuso Derecho de Petición o interpuso Recurso alguno frente a la decisión administrativa tomada en su momento por parte de esta prestadora dentro del proceso mismo de la reposición de su aparato de medición.
- 4- Con el nuevo aparato de medición debidamente calibrado y certificado por el proveedor, esta prestadora factura los consumos registrados por este aparato de medida, dando


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

cumplimiento así a lo establecido en el **Artículo 146. La medición del consumo**, citado al inicio del presente oficio.

- 5- Ante su inconformidad con los consumos claramente registrados por su nuevo aparato de medición, usted solicitó a esta prestadora que el medidor con serial No.H21VA596867 fuera retirado y enviado a revisión (prueba de exactitud por laboratorio), es así que esta prestadora y atendiendo su solicitud retira el medidor el día 17 de enero de 2023 para enviarlo a laboratorio.
- 6- Es preciso indicar que esta prestadora notifica el resultado de la calibración de su aparato de medición, el día 21 de abril de 2023, tal como se muestra en la siguiente imagen del documento generado, así mismo el certificado de calibración en la cual da como resultado CONFORME o que CUMPLE con la normatividad establecida, es decir que su aparato de medición está en buenas condiciones, se añade que esta sería la segunda certificación conforme en 4 (cuatro) meses, ya que al instalar el nuevo medidor a finales del 2022 este se instala con la debida certificación de calibración por parte de la empresa fabricante y la presente o segunda que también certifica conformidad a su aparato de medición por parte del laboratorio.

El Cerrito, Valle, 21 abril del 2023

Señor (a): **REYES ECHEVERRY ALBERTO**

Suscriptor No. 78351 Ubicación: 7608-16-110-000707

Dirección: CL 7 N 9 69

**ASUNTO: Notificación prueba técnica realizada Certificación de Calibración
No. LMA-AC-0000051883-2023 equipo de medición serial H21VA596867.**

Cordial saludo.

A través de la presente comunicación le informamos que mediante proceso de seguimiento que determina la Ley 142 en su artículo 144, para garantizar la medida de consumo justa a nuestros usuarios, procedimos a enviar su de medidor al Laboratorio de Medidores de ACUAVALLE, ubicado en la ciudad de BUGA, Valle, entre los cuales, previo aviso a usted. En tal sentido hemos recibido el diagnóstico técnico emitido por el Laboratorio antes mencionado, el cual se encuentra debidamente certificado para este tipo de pruebas ante la Superintendencia de Industria y Comercio según Resolución No. 52755 del 21 de octubre de 2.009, con resultados cuyo concepto determina que su equipo de medición No. **H21VA596867**. "El medidor **CUMPLE** con los errores máximos permitidos, establecidos por la Norma NTC 1063-1, numeral 5.1 Errores Máximos Permisibles".

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

INFORME PRUEBAS DE EXACTITUD Report Accuracy Tests		No. LMA-AC-0000051883-2023	
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE/Applicant Information		DATOS DE CALIBRACIÓN/Calibration Data	
Cliente/Customer:	ACUAVALLE S.A. E.S.P	Método de Calibración/Calibration Method	
Dirección/Address:	Calle 6 No. 13-17	El método utilizado para determinar los errores de medición, se denomina Método de "recolección", donde la cantidad de agua que pasa a través del medidor es recogida en uno o más recipientes y luego se determina su cantidad volumetricamente.	
Ciudad/City:	El Cerrito	Normas Técnicas de Referencia	
Teléfono/Phone:	257 1307	NTC ISO 4064-1 Numerales 4.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.6; 7.3.4; 7.3.5; 6.7.3.2.3 NTC ISO 4064-2 Numerales 7.2; 7.4.2; 7.4.2.2.7.5.e; 10.1.1; 10.1.3; 10.1.4.a	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR/Characteristic Meter		TRAZABILIDAD/Traceability	
No. de serial/serial number:	21-596867	Los Equipos de referencia utilizados en la calibración de medidores de agua, están trazados a patrones Nacionales en la magnitud respectiva y estos a su vez al SI, (Sistema Internacional de Unidades)	
Medidor/Meter:	USADO	Trazabilidad correspondiente al Banco de Pruebas: Traceability for the Testbed	
Marca/Brand:	Sappel	1	
Modelo/Model:	Altair	Equipo Referencia	Magnitud
Tipo/Type:	Volumétrico	RVM 5L	Volumen
Fabricación/Manufacture year:	2021	RVM 10L	Volumen
Clase Metroológica / Ratio Metrological Class / Ratio	315	RVM 20L	Volumen
División Mínima de la Escala / Minimum Division Scale	0,02 L	RVM 50L	Volumen
Diámetro/Diameter	15 mm	RVM 100L	Volumen
Fecha de Recepción		Fecha de Calibración	
2023-03-31		2023-04-04	
CONDICIONES DURANTE LA CALIBRACIÓN/Calibration Conditions		Incertidumbre Expandida/Expanded Uncertainty	
Temperatura Ambiente, °C / Environment Temperature	20,00	La incertidumbre reportada se ha determinado multiplicando la combinada por un factor de cobertura K = 2, para un nivel de confianza del 95%	
Presión de Entrada, bar / In Pressure	7,01	Regla de Decisión/Decision Rule	
Temperatura Agua Entrada °C / Water In Temperature	25,29	El EMP en la zona superior (Q2 a Q3) es de ±2% y en la inferior (Q1) de ±5%. Se considera Conforme, si y solo si, en cada caudal de prueba, el Error Relativo es menor o igual al EMP, si uno de los ensayos no cumple, se declara No Conforme	
Humedad Relativa % / Relative Humidity	56,33	RESULTADOS DE LA CALIBRACIÓN/Test Results	
Presión de Salida, bar / Out Pressure	1,47	Este certificado refleja los resultados obtenidos en la fecha que fueron realizadas las mediciones y en las condiciones que se practicaron. ACUAVALLE S.A. E. S. P. no se responsabilizará del uso inadecuado del presente documento y prohíbe su reproducción sin autorización del Laboratorio. This certificate reflects the results obtained on the date the measurements were performed under the conditions that were made. ACUAVALLE SA ESP is not responsible for the inappropriate use of this document and its reproduction prohibited without permission of the Laboratory.	
Temperatura Agua Salida °C / Water Out Temperature	25,03	OBSERVACION/Observation	
RESULTADOS DE LA CALIBRACIÓN/Test Results		Firma Autorizada/Authorized Signature	
Nombre y Caudal de prueba (L/h) / Name and test flow	Volumen Real Vp (L) / Real Volume	Volumen Indicado Medidor (L) / Indicated Meter Volume	Error Relativo (%) / Relative Error
Q3 - Qn	2450,00	100,32	99,34
Q2 - Qt	12,80	5,06	5,07
Q1 - Qm	8,00	5,04	5,00
RESULTADO FINAL/Result Final		± Incertidumbre (%) / Uncertainty	
CONFORME		Declaración de Conformidad / Test Result	
CURVA DE PRECISION/Bend Precision		CONFORME	
		CONFORME	

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

DECISIÓN.

Ante sus pretensiones esta prestadora le informa que no puede acceder a las mismas, toda vez que:

- 1- Con el fin de dar el debido cumplimiento a lo estipulado en el **Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato**, solicitamos a usted que se nos garantice el debido cumplimiento ante su negativa de no permitir a nuestros funcionarios la instalación de su aparato de medición, ya que se han realizado los procesos de verificación o calibración del mismo, cumpliendo con los debidos procesos comerciales por parte de esta prestadora, según consta en nuestro expediente.
- 2- NO podemos acceder a la pérdida de los consumos promedios facturados, ya que como lo determina la normatividad en el anterior Artículo que cita... "cuando sin acción u omisión de las partes no sea posible medir por un (1) solo período los consumos, y por ende no pueda establecerse el valor de los mismos en dicho término, éstos se podrán establecer como lo señale el contrato de condiciones uniformes con fundamento en, (i) los consumos promedio del mismo usuario, (ii) los consumos promedio de otros usuarios que se encuentren en similares circunstancias o (iii) mediante aforo.
- 3- NO podemos acceder al reintegro de valores ya pagados, toda vez que como se evidencia en toda la trazabilidad de este oficio es oportuno indicar que todos y en cada uno de los periodos hasta ahora facturados, obedecen a consumos realmente registrados por su medidor y que desde el momento del retiro del medidor facturamos con su promedio, es importante señalar que en su predio y según acta de visita técnica No.994900 del 27 de abril de 2023, en su predio viven 3 personas y que los consumos facturados en promedio han sido de 18 m3. Consumos promedios y acordes al estándar de consumo de una familia con este número de personas en Colombia y piso térmico de la zona




Equipo de medición H21VA596867		Diámetro 1/2 "		Aforo 0				
Estado medidor 2-INSTALADO		Fecha registro punto de medición 2000-11-14 12:00:00		Densidad				
Marca DIEHL METERING		Fecha Ultimo Cambio 2022-09-26 12:00:00		Es propiedad del cliente? NO				
Referencia ALTAIR		Tipo Aforo -1		Tipo Punto de Medición -1				
Ver   Separar								
Periodo	Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio
2990	2023	5	160	141	19	57 MODIFICA CONSUMO CONEXIO...	16/05/2023	19
2929	2023	4	141	123	18	30 MODIFICA CONSUMO MEDIDOR...	17/04/2023	18
2873	2023	3	123	105	18	30 MODIFICA CONSUMO MEDIDOR...	17/03/2023	18
2812	2023	2	105	82	14	30 MODIFICA CONSUMO MEDIDOR...	15/02/2023	18
2751	2023	1	82	68	14	0 LECTURA SIN NOVEDAD	20/01/2023	18

Imagen Consumos facturados, tomada del sistema comercial ARQ de Acuavalle S.A ESP.

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

Por lo antes expuesto ACUAVALLE S.A. E.S.P. se ratifica en los cobros facturados a la fecha y ultima factura del mes de mayo No.64072078, por las razones antes expuestas.

De esta manera queda atendido su Derecho de Petición, no sin antes informarle el 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 en los Recursos de Reposición ante el Jefe de este Despacho de ACUAVALLE S.A. -E.S.P., Y el de Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los (5) días siguientes de notificada la decisión, en un mismo escrito.

Los recursos deben cumplir con los siguientes requisitos, según el Artículo 155 de Ley 142 de 1994: y en concordancia con el Artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, que en su aparte establecen:

Artículo 155 inciso 2 de la Ley 142 de 1994 "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". Para lo cual deberán acercarse a nuestras Oficinas del P.A.U El Cerrito-Valle para efectuar el ajuste respectivo.

El Artículo 77 Ley 1437. 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.

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.

Atentamente,



JHON JAIRO GARCIA AGUDELO
Profesional III – Operaciones AGUA 8

Copia – DANIELA CAICEDO - Apoyo Administrativo El Cerrito.