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

Florida Valle, 25 de mayo 2023

Señor(a):
SEGUNDO MUESES LOPEZ
Contrato 56620
CLL 7 N 7ª-40
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, 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.

En esta diligencia se le hace 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 cuál debe presentarse simultáneamente en un mismo escrito conforme lo regula el artículo 154 de la Ley 142 de 1994

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

USUARIO Servicio
a Firma

Florida Valle, 11 de MAYO de 2023

Señor (a)
SEGUNDO MUESES LOPEZ
Suscriptor 56620
Calle 7 N. 7A-40
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 () mayo 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-39842023

Florida, 11 de mayo de 2023

Señor(a)
SEGUNDO MUESES LOPEZ
 Suscriptor 56620
 Calle 7 N. 7A-40
 Florida

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 39842023

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 Solicitud instaurada en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU", de la empresa el día 20 de abril 2023, 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. Una vez recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, las atenciones, las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio, para la valoración adecuada de su reclamación, evidenciando:
3. Tal como se le informo el oficio AC-28992023 calendado del 04 de abril 2023 el cual se intentó notificar dentro de los términos de Ley, donde el usuario se negó a recibir la citación el día 11 de abril 2023, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página web de la empresa el día 13 de abril 2023, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, sin embargo, los recursos concedidos no fueron agotados, quedando agotada la vía gubernativa de la decisión quedando ejecutoriada, es decir en firme.

Para mayor claridad me permito traer a colación lo manifestado por la Ley 142 de 1994 en materia de recursos:

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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato”

Igualmente, la cláusula décima tercera del Contrato de Condiciones Uniformes, se refiere:

“... PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la LSPD, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela...”

4. En este oficio se le informo que mediante la visita de Técnica AVT954243 del 9 de marzo 2023, se procedió con nuestro personal operativo a verificar el estado técnico de la acometida domicilia del contrato 56620 observando:


..... Se visitó el predio el 15 de marzo 2023 evidenciando que el medidor se encuentra ilegible, se observa que presenta fuga en el sanitario, demás instalaciones hidráulicas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Lectura de la revisión ilegible.

5. Posteriormente y mediante la visita de Técnica AVT954243 del 16 de marzo 2023, con el fin de dar respuesta de fondo a su reclamación se procedió con nuestro personal operativo a realizar visita técnica en el predio observando:

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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	Código:
		SGD-O-001
		Versión No.: 02

..... Se visitó el predio el 23 de marzo 2023 evidenciando que las instalaciones hidráulicas internas se encuentran en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Lectura de la revisión 2389.

6. De igual forma estimado usuario, tal como se le notifico en el oficio AC-1612 calendarado del 23 de marzo 2021, ACUAVALLE S.A. E.S.P, le informo la conveniencia de efectuar una revisión técnica a su equipo de medida para verificar el grado de exactitud y calibración, establecidas en el Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, dada la antigüedad del mismo.
7. Sin embargo mediante el AVT954243 se pudo evidenciar que además de que el equipo de medida no cuenta con el desarrollo tecnológico, el equipo de medida se encuentra ilegible, por lo cual reiteramos la necesidad de reposición del equipo de medida por encontrarse ilegible además de no contar con el desarrollo tecnológico, 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.
8. En este sentido y con el fin de garantizar el cumplimiento del numeral 9.1 del artículo 9° 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

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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	Código:
		SGD-O-001
		Versión No.: 02

suscriptor. e) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.


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.

- 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 TA Con serial 521825 Que fuera instalado el 14 de marzo 1996 en el sistema comercial SIAV, es decir hace más de 27 años; con una lectura de más de 2396 M3; 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 ilegible además de no contar con el desarrollo tecnológico.**

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.

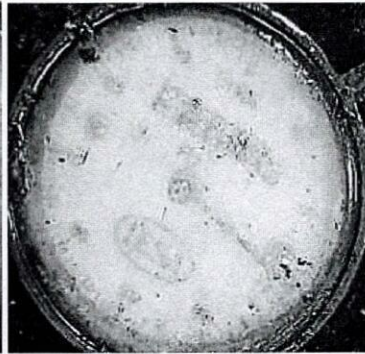
"Sobre la propiedad de las acometidas domiciliarias, el contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su **Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus 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.**

- Estimado usuario, tal y como se puede evidenciar en el registro fotográfico el equipo de medida se encuentra ilegible para garantizar la medición adecuada de los consumos.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>



Lec. Ilegible 30/09/2022



Lec. Ilegible 29/11/2022




Lec. 2372 02/03/2023

11. 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.
12. Igualmente, estimado usuario es importante 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.
13. Sin embargo, ante su nueva solicitud se procedió a realizar la trazabilidad de los consumos facturados desde la facturación de septiembre 2022, donde se pudo verificar que el equipo de medida instalado en el contrato 56620 además de que el equipo de medida no cuenta con el desarrollo tecnológico, el equipo de medida se encuentra ilegible, por lo cual reiteramos la necesidad de reposición del equipo de medida por encontrarse ilegible además de no contar con el desarrollo tecnológico.
14. Es así que para la facturación de octubre y diciembre 2022 no fuera posible tomar la lectura porque el medidor se encontraba ilegible tal y como se evidencia en el registro fotográfico, procediendo la empresa a facturar el promedio de consumo normalizado dando aplicación al Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dado que el equipo de medida se evidenciaba ilegible en el registro fotográfico y no permitía identificar adecuadamente la toma de lecturas.

“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

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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	Código:	SGD-O-001
		Versión No.:	02

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.

15. Posteriormente para la facturación de noviembre 2022 y enero 2023 se facturó automáticamente la novedad de medidor ilegible, quedando pendiente por facturar el consumo dejado de facturar de **20m³**.

Dando aplicación a la norma y conforme a lo estipulado en la Ley y según la normativa del Art 150 y 154 de la Ley 142 de 1994 el cual nos indica:

ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

De análoga manera el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, establece que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

(...)

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, después de 5 meses de haber entregado la factura, las prestadoras no pueden cobrar los consumos que dejaron de facturar, por error, omisión o investigación de desviaciones significativas, a excepción de los consumos dejados de facturar, cuando se demuestre que no fueron cobrados por causas imputables al usuario.

Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real			Consumo Pte de Facturar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	2,	2294,	2321,	27,	24,	2314,	2341,	27,	
2023,	1,	2270,	2294,	24,	24,	ilegible	2314,	62,	14,
2022,	12,	2246,	2270,	24,	24,	2252,	ilegible		
2022,	11,	2222,	2246,	24,	24,	ilegible	2252,	54,	6,
2022,	10,	2198,	2222,	24,	24,	2198,	ilegible		
				123,				143,	

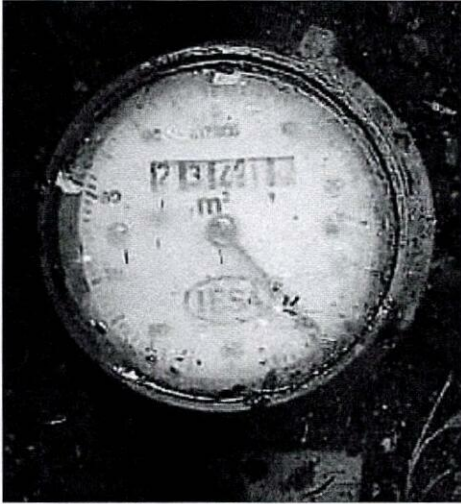


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02



Lect 2341 – 30 enero/2023



Lect 2314 – 29 diciembre/2022




Lect ilegible – 29 noviembre/2022

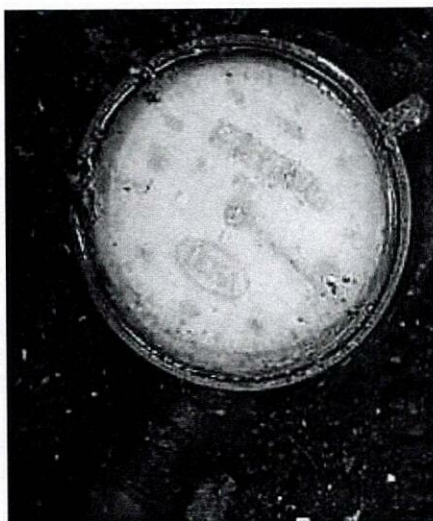


Lect 2252 – 31 octubre/2022

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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>



Lect ilegible – 30 septiembre/2022




Lect 2198 – 30 agosto/2022

16. Es así, que previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 9 de marzo 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT954243, para apoyar la identificación de las causas de la desviación de consumo generado el predio ubicado en Calle 7 N. 7A-40.

17. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa, este hecho obliga a la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que estipula:

“Artículo 149. De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar 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.”

18. Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de marzo 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **25m³** y dejando en investigación **6m³ del periodo comprendido entre el 30 de enero al 2 de marzo 2023 más los 20m³ dejados de facturar**

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

producto de la novedad de medidor ilegible, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado				Real			
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Pte de Facturar
2023,	3,	2321,	2346,	25,	25,	2341,	2372,	31,	6,
2023,	2,	2294,	2321,	27,	24,	2314,	2341,	27,	
2023,	1,	2270,	2294,	24,	24,	Ilegible	2314,	62,	14,
2022,	12,	2246,	2270,	24,	24,	2252,	Ilegible		
2022,	11,	2222,	2246,	24,	24,	Ilegible	2252,	54,	6,
2022,	10,	2198,	2222,	24,	24,	2198,	Ilegible		

- Posteriormente, mediante la visita de Técnica AVT954243 del 9 de marzo 2023, se procedió con nuestro personal operativo a verificar el estado técnico de la acometida domicilia del contrato 56620 observando:

..... Se visitó el predio el 15 de marzo 2023 evidenciando que el medidor se encuentra ilegible, se observa que presenta fuga en el sanitario, demás instalaciones hidráulicas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Lectura de la revisión Ilegible.

Téngase en cuenta que las desviaciones de consumo por fugas visibles no son susceptibles de ajuste alguno y se deben facturar al usuario en su totalidad.

19. Como podrá entenderlo apreciado usuario, toda vez que tal como se evidencia en el registro fotográfico para la facturación de abril 2023 se procedió a facturar la totalidad del consumo registrado por su equipo de medida, los 6m³ dejados en investigación en la facturación de marzo 2023 y los consumos dejados de facturar producto de la novedad de medidor ilegible de 20m³.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real			Consumo Pte de Facturar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	5,	2396,	2426,	30,	29,	2396,	2426,	30,	
2023,	4,	2346,	2396,	50,	25,	2372,	2396,	24,	
2023,	3,	2321,	2346,	25,	25,	2341,	2372,	31,	6,
2023,	2,	2294,	2321,	27,	24,	2314,	2341,	27,	
2023,	1,	2270,	2294,	24,	24,	Ilegible	2314,	62,	14,
2022,	12,	2246,	2270,	24,	24,	2252,	Ilegible		
2022,	11,	2222,	2246,	24,	24,	Ilegible	2252,	54,	6,
2022,	10,	2198,	2222,	24,	24,	2198,	Ilegible		
2022,	9,	2170,	2198,	28,	24,	2170,	2198,	28,	
				256,				256,	

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.


Se pudo evidenciar en el registro fotográfico que el equipo de medida instalado en el predio ubicado en el Calle 7 N. 7A-40 se encuentra con funcionamiento anormal (Ilegible) además de no contar con el desarrollo tecnológico, por lo cual nos permitimos informar que este es el único mecanismo que permite garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

Señor usuario, conforme a lo argumentado por esta Operadora, es importante tener en cuenta que los equipos de medida hacen parte de la acometida domiciliar y tal como lo establece el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, es de quien las hubiera pagado, en se sentido cualquier adecuación y/o reparación 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.

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.

Es oportuno informarle las opciones que para tal fin tiene a su alcance:

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	Código:
		<p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>

1. El equipo de medida, podrá adquirirlo usted directamente en el mercado, garantizando que cumpla, como mínimo con las siguientes especificaciones técnicas y metrológicas:

Tipo de Medidor: Volumétrico o Velocidad
Relación de exactitud: R160, R200 o R315
Diámetro Nominal: DN 15 (1/2")
Longitud: 115 mm (sin acoples)
Transmisión: Magnética
Roscas de Acople: 7/8" X 3/4"

Posteriormente deberá llevar el medidor al punto de atención de ACUAVALLE S.A. - E.S.P., en el municipio de Florida, en horario de las 8:00 a 11:00 am y de 2:00 a 4:00 pm acompañado de la siguiente documentación:

- Factura de compra en la que se especifique que la garantía del equipo es de 3 años.
- Certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado por el ONAC.
- El certificado de calibración deberá tener una fecha de expedición no mayor a 12 meses.

Equipo que debe ser presentado con Certificado de Calibración el cual 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):

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

2. El equipo de medida podrá ser adquirido directamente en ACUAVALLE S.A, donde nos permitimos cotizar el medidor ALTAIR V3, rosca diferencial, de diámetro 1/2", volumétrico clase R315, por un valor actual de \$347.144 pesos m/te y un costo de instalación \$38.666 pesos m/te estos valores contienen IVA, y no contemplan los accesorios adicionales que se puedan requerir para su instalación, valores que podrán ser financiados en su factura de forma mensual.


Vale la pena resaltar que los medidores instalados por ACUAVALLE S.A. E.S.P., cuentan con una garantía de tres años, suministrada por el proveedor de los mismos a partir de la fecha de instalación del equipo, dicha garantía puede hacerse efectiva siempre y cuando el daño detectado sea por problemas de fábrica y no por problemas de mal manejo o manipulación inadecuada del mismo. Artículo 4 Decreto 229 de 2002.

Es así, que una vez notificado la necesidad de reposición del equipo de medida y transcurridos 30 días de no efectuarse el cambio del medidor basado en el artículo 144 de

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

Página 11

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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	Código:
		<p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		Versión No.: 02

la Ley 142 de 1994, la empresa procederá a solicitarlo al proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores.

....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.

De no informarnos su decisión en el tiempo estipulado, ACUAVALLE S.A. - E.S.P., dará por entendido que no hará uso de su derecho de adquirir el medidor con otro proveedor en cuyo caso se procederá a la instalación de un equipo de medida nuevo y se facturara en 12 cuotas propuestas por ACUAVALLE S.A. - E.S.P., salvo que usted determine un plazo inferior diferente al cual tiene derecho según la normatividad en servicios públicos domiciliarios.

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 CECILIA OVIEDO LOPEZ
Profesional de Operaciones (E) AGUAS 10

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 12
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