

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

TRAMITE: 1004299 ORDEN: 1272593

EN PROCESO *Finalizado*

Copia.



Observaciones:

Número de radicado : 44822023
Fecha Atención : 2023-05-05 14:11:08
Fecha Vencimiento : 2023-05-26
Número Cliente : -1 *el 5 #5-63 piso 2.*
Nombre Cliente : ALVARO ROMERO
Dirección Cliente : *Escrito*
Teléfono Cliente :
Último Consumo : -1
Consumo Promedio : -1 *Magda Carolina Arana.*
Ruta Cliente : ----
Clase de Servicio : ----
Rol Atendedor : LUCY CESPEDES GIRON
Motivo : DERECHO DE PETICIÓN

DERECHO DE PETICIÓN SUSCRIPTOR 358281 BUGALAGRANDE

Lucy C.

FUNCIONARIO ACUAVALLE

FIRMA DEL USUARIO



DEPARTAMENTO GESTION AL CLIENTE
OFICIO DE CITACIÓN

Bugalagrande Valle, 24 Mayo de 2023

Señor (a)

Nombre: **ALVARO ROMERO**

Suscriptor: **358281**

Dirección: **CI 5 5 63**

Radicado: 44822023

Atención: **1004299**

Municipio: **BUGALAGRANDE**

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO

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 visito en diferentes oportunidades y
no se encontro a Nadir
26/MY/23.*



ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL (Derecho de Petición)

En la ciudad de _____, Valle del Cauca, a los _____ (_____) días del mes de _____ de dos mil _____ (20 _____), se presentó el(a) señor(a) ALVARO ROMERO , identificado(A) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con código 358281 , con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo Radicado 44822023 calendarada el _____ de _____ de 20_____, mediante la cual se resuelve el derecho de petición.

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, auténtica 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:

Cedula No. _____

Cedula No. _____

Transcriptor:
Aprobó:

Mayo 5 del 2023

Señores
ACUAVALLE
Bugalagrande Valle
E. S. D.

REFERENCIA: DERECHO DE PETICION. Art. 23 C.NAL. Ley 142 del 94. Demas normas concordantes aplicables.

ALVARO ROMERO, IDENTIFICADO COMO APARECE AL PIE DE MI FIRMA, comedidamente me permito en ejercicio del derecho de petición, se sirva explicarme las causas o razones por las cuales SE SUSPENDIO EL SERVICIO DE ACUEDUCTO en la calle 5 Nro. 5-63 piso 2, barrio centro de este municipio, fundamentando esta petición en lo siguiente:

1.- Reiteradamente (COMO ARRENDATARIO) he venido reclamando ante ustedes el hecho de que la facturación por el servicio de acueducto es sumamente alta, toda vez que en el inmueble no permanece persona alguna, pues es solo la sede de una organización política que reúne sus integrantes dos horas los días lunes y miércoles en la noche. Después la sede permanece cerrada.

2.- Una visita de esa entidad llevo al inmueble para corroborar lo que de verdad estaba sucediendo y efectivamente comprobaron que allí el inmueble permanece cerrado, que no hay fugas de agua y que todas las instalaciones estaban en perfecto funcionamiento.

3.- Una vez comprobado lo anterior en el mes de febrero, los meses de marzo y abril rebajaron sustancialmente, pero no se me ha dado respuesta alguna al alza tarifaria correspondiente al periodo comprendido entre el 10 de enero del 2023 y el 9 de febrero del mismo año, cuya factura fue de \$141.300, la cual no se cancelo en espera de lo que la entidad prestadora del servicio respondiera.

4.- Sin recibir respuesta alguna procedieron a suspender el servicio como efectivamente lo esta en este momento, sin haberseme solucionada sobre la reclamación que vengo haciendo por el mes en referencia.

5.- Lo anterior es una demostración clara de violación al principio fundamental consagrado en nuestra carta política del **DEBIDO PROCESO**, el cual debe ser reclamado ante el juez constitucional y la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, respectivamente**, como efectivamente lo hare.

6.- Por otro lado, el principio del mínimo vital existente para este tipo de servicios, fue absolutamente desconocido, como también lo fue la notificación que debió proporcionárseme para ejercer el legítimo y constitucional derecho a la defensa.

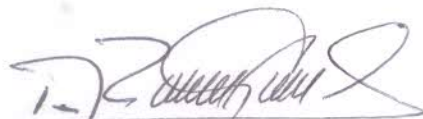
Sin más particularidades, comedidamente les solicito:

SE SIRVAN PROCEDER A DAR RESPUESTA A ESTE DERECHO DE PETICION EN LOS TERMINOS CONSAGRADOS EN LA LEY Y DE MANERA ESPECIAL EN EL CONTENIDO DE LA SENTENCIA DE LA CORTE CONSTITUCIONAL Sentencia T-369/13.

ORDENAR SE LEVANTE LA MEDIDA TOMADA POR USTEDES POR ESTAR CONTRA LAS NORMAS QUE REGULAN ESTE TIPO DE ACTIVIDADES Y EN SU DEFECTO PROCEDAN A PERMITIR NUEVAMENTE EL SERVICIO, MIENTRAS SE RESUELVE LO RELATIVO A LA PETICION REFERIDA.

Pido procedan de conformidad.

Atentamente,



ALVARO ROMERO

C.C. No. 16.344.054

tel 3142918973



Luis Ignacio Useche Y Otra CC. 16340985
 CL 5 5 63 PISO 2
 BARRIO El Centro
 MUNICIPIO Bugalagrande
EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRIPTOR 358281
VALOR TOTAL 141.300
PAGO ELECTRÓNICO 12976315

CICLO 8
UBICACIÓN 7609-08-070-000365
MEDIDOR 180187944
DIÁMETRO 1/2 "
TARIFA VIGENCIA -2023-2-8-
CLASE DE SERVICIO Residencial
ESTRATO 2 - BAJO

DOCUMENTO EQUIVALENTE 62623486 FECHA DE EXPEDICIÓN 15 FEB 2023 00 00 00 3077

Período Facturado			Días			Lecturas		Consumo	Novedad	Historia de consumo	Prom.	Antigüedad deuda	
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Factur.	Anterior	Actual	M3	Código	M3	M3	Meses
10	01	23	09	02	23	30	445	492	47	36	M3	13	1

	Acueducto					Alcantarillado						
	Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar	Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
Cargo fijo		6.876,93	6.876,93	6.877,00	0,00	6.877,00		4.063,94	4.063,94	4.064,00	0,00	4.064,00
Consumo básico	16	1.871,37	1.403,50	29.943,00	-7.486,00	22.457,00	16	1.160,13	870,07	18.562,00	-4.641,00	13.921,00
Consumo	31	1.871,37	1.871,37	58.012,00	0,00	58.012,00	31	1.160,13	1.160,13	35.964,00	0,00	35.964,00
Consumo	0	1.871,37	1.871,37	0,00	0,00	0,00	0	1.160,13	1.160,13	0,00	0,00	0,00
Total	47			94.832,00	-7.486,00	87.346,00	47			58.590,00	-4.641,00	53.949,00

Aseo	Facturación y comercialización	Barrido limpieza	Recolección transporte	Tratamiento disposición final	Tramo excedente	Frecuencia recolección	Frecuencia barrido	Subsidio o contribución	Neto a pagar
						0	0		

ACUAVALLE S.A. -E.S.P., INFORMA A LOS USUARIOS MOROSOS CON DEUDAS DE SERVICIOS PUBLICOS SUPERIOR A DOS MESES, QUE SE CONTRATO LA EMPRESA ESPECIALIZADA DE ABOGADOS SYNERJOY BPO SAS, PARA EFECTUAR EL COBRO JURIDICO DE LA DEUDAS EVITE INCONVENIENTES DE EMBARGOS A SUS BIENES Y EFECTUE ACUERDOS DE PAGO PARA NO AFECTAR SUS SERVICIOS. TASAS DE MORA POR PAGO DESPUES DE LA FECHA DE PAGO 0.5%

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.877
CONSUMO ACUEDUCTO	87.955
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-7.486
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	1
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.064
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	54.526
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	-4.641
AJUSTE A LA DECENA	4
VALOR TOTAL	141.300

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fac	Pend
Total créditos					

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
30	01	23	138.260,00	BANCOLOMBIA	EFFECTIVO
Estado del servicio			CON SERVICIO		

- BANCO -



ACUAVALLE S.A E.S.P
 NIT 890.399.032-8

MUNICIPIO Bugalagrande
 SUSCRIPTOR 358281
 UBICACIÓN 7609-08-070-000365
 FECHA VENCIMIENTO 22 FEB 2023
 N° DOCUMENTO 62623486
 VALOR 141.300
 PAGO ELECTRÓNICO 12976315

NO VALIDA PARA PAGO

FECHA: 12 FEBRERO 2023 MUNICIPIO: BUGALAGRANDE

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE LUIS IGNACIO USECHE Y OTRA CÓDIGO DEL SUSCRIPTOR 358281
 DIRECCIÓN CL 5 5 63 PISO 2 - EL CENTRO UBICACIÓN 7609-08-070-000365

ACUAVALLE S.A. ESP, le informa que el día 10 en horas de Am realizará una visita técnica de inspección al predio ubicado en la dirección CL 5 5 63 PISO 2 - EL CENTRO en cumplimiento previsto en el art. 149 de la ley 142 de 1994. "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...." , para lo cual un funcionario de nuestra empresa se presentara en el predio en mención.

Dando cumplimiento al debido proceso le notificamos que podrá ser asistido por un técnico designado por usted; en caso de no necesitar la asistencia deberá informarlo al momento del recibo de la presente notificación. Agradecemos la colaboración que usted nos brinde de acuerdo a esta novedad.

[Signature]
EL NOTIFICADOR

[Signature]
EL NOTIFICADO

Renuncio a la asistencia técnica SI NO

Control de Cambio : 2017-01-20 Creacion de documento

1301.2023 41174680

	ACTA VISITA TECNICA (AT - 931680)			OT - 1181718	
	NOMBRE LUIS IGNACIO USECHE Y OTRA		DIRECCIÓN CL 5 5 63 PISO 2	MUNICIPIO BUGALAGRANDE	ESTRATO 2
	TELEFONO 6136048	UBICACIÓN 7609-08-070-000365	SUSCRIPTOR 358281	C.C 16340985	CONSUMO PROMEDIO 13

Fecha visita: 17-2-2023 Hora Inicio: 11:28 Hora Finalización: CRITICA X PQR

Periodo: 2815 Consumo: 47 Lectura Anterior: 445 Lectura Actual: 492

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

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO	SIN TAPA <u>NO</u>	SIN CONECTAR
DETERIORADO <u>NO</u>	VIDRIO ROTO <u>NO</u>	No. SERIAL MARCA 180187944
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	LAVAPLATOS	LLAVES TERMINALES	OTROS
LAVAMANOS	DUCHAS	ORINALES	

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA <u>NO</u>	MEDIDOR PARADO <u>NO</u>	FUGA	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
Encero	495	7147			medidor no gira o no presenta fugas
Feb	492	7147			
3-7-2023	496	7147			
24/04/2023	512	16m ³			a la hora de la visita no se tiene


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

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

A momento de la visita el medidor no gira nada estando. No tiene fugas Gasto propio del hogar "NO tiene fugas"

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

16344054

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

Radicado.N.44822023

Bugalagrande, 23 de mayo de 2023

Señor (a)
ALVARO ROMERO
Suscriptor 358281
Bugalagrande Valle

Asunto: RESPUESTA RADICADO 44822023 - SUSCRIPTOR 358281

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 número 44822023, 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 diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

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

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:

"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, aún 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., en los últimos 3 años:

Descriptramite	Tipo Tramite		Atención		Causas		Estado		Fecha Radicado
	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	
SUSPENSION DEL SERVICIO	1,	PETICION	997816,	4,	SUSPENSION DEL SERVICIO	3,	SOLUCIONADA	2023-04-28 08:25:26	
SUSPENSION DEL SERVICIO	1,	PETICION	972391,	4,	SUSPENSION DEL SERVICIO	3,	SOLUCIONADA	2023-03-28 08:13:54	
VISITA VERIFICACION	1,	PETICION	931680,	499,	VISITA VERIFICACION	2,	EN PROCESO	2023-02-12 14:18:45	
VISITA VERIFICACION	1,	PETICION	906323,	37,	VISITA VERIFICACION	3,	SOLUCIONADA	2023-01-13 06:18:11	
VISITA VERIFICACION	1,	PETICION	701065,	37,	VISITA VERIFICACION	3,	SOLUCIONADA	2022-03-14 17:47:03	
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	2,	RECLAMO	527015,	102,	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	3,	SOLUCIONADA	2021-02-15 00:00:00	
VISITA VERIFICACION	1,	PETICION	525367,	37,	VISITA VERIFICACION	3,	SOLUCIONADA	2021-02-08 22:46:15	
VISITA VERIFICACION	1,	PETICION	516783,	37,	VISITA VERIFICACION	3,	SOLUCIONADA	2021-01-13 14:57:15	
VISITA VERIFICACION	1,	PETICION	431988,	37,	VISITA VERIFICACION	3,	SOLUCIONADA	2020-03-06 17:38:32	

- Mediante revisión previa se generó acta de visita técnica 1174680 del 13 de enero de 2023, se realizó revisión a las instalaciones sin novedades internas.
- Mediante revisión previa se generó acta de visita técnica 1181718 del 13 de febrero de 2023, se realizó revisión a las instalaciones sin novedades internas.
- No hay registros comerciales de tramites de reclamación por parte del suscriptor y/o usuario que den cuenta de atenciones no resueltas por parte del operador de servicios.

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

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio
2023,	5,	513,	512,	1,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	18/05/2023	21,
2023,	4,	512,	511,	1,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	19/04/2023	21,
2023,	3,	511,	492,	19,	LECTURA SIN NOVEDAD	17/03/2023	20,
2023,	2,	492,	445,	47,	CONFIRMA CONSUMO REVISION ACOMETIDA	15/02/2023	13,
2023,	1,	445,	399,	46,	CONFIRMA CONSUMO REVISION ACOMETIDA	17/01/2023	7,

Fuente: ARQ 2023

9. De manera recurrente el suscriptor a registrado novedad de MEDIDOR INVERTIDO sin autorización previa por parte del operador de servicios, alterando de esta manera el promedio normal de consumos que debía registrar el aparato de medida.

"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"

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio
2022,	7,	365,	366,	6,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	15/07/2022	6,
2022,	6,	366,	398,	6,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	16/06/2022	6,
2022,	5,	398,	425,	6,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	17/05/2022	6,
2022,	4,	425,	429,	6,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	21/04/2022	6,
2022,	3,	429,	463,	6,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	17/03/2022	6,
2022,	2,	463,	469,	6,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	14/02/2022	6,
2022,	1,	469,	463,	6,	LECTURA SIN NOVEDAD	14/01/2022	7,
2021,	12,	463,	471,	8,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	17/12/2021	7,
2021,	11,	471,	466,	5,	LECTURA SIN NOVEDAD	17/11/2021	8,
2021,	10,	466,	461,	5,	LECTURA SIN NOVEDAD	15/10/2021	9,
2021,	9,	461,	457,	4,	CONFIRMA BAJO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	15/09/2021	11,
2021,	8,	457,	452,	5,	LECTURA SIN NOVEDAD	17/08/2021	14,
2021,	7,	452,	464,	12,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	16/07/2021	12,
2021,	6,	464,	485,	10,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	18/06/2021	11,
2021,	5,	485,	474,	11,	FUERZA MAYOR	14/05/2021	11,
2021,	4,	474,	477,	10,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR INVERTIDO	14/04/2021	11,
2021,	3,	477,	462,	15,	LECTURA SIN NOVEDAD	12/03/2021	10,
2021,	2,	462,	439,	23,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	11/02/2021	7,
2021,	1,	439,	438,	1,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	16/01/2021	8,

Fuente ARQ 2023.

DECISIÓN

Con base en las anteriores argumentaciones y en nuestro interés de ofrecerle la mayor claridad a su reclamación, nos permitimos informarle que su petición es procedente y se procede a dejar en investigación los consumos facturados para los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo, así:

Año	Mes	Consumo facturado	Consumo en Investigación	Consumo a facturar	Fecha Registro
2023,	5,	1,	10,	11,	18/05/2023
2023,	4,	1,	10,	11,	19/04/2023
2023,	3,	19,	-8,	11,	17/03/2023
2023,	2,	47,	-36,	11,	15/02/2023
2023,	1,	46,	-35,	11,	17/01/2023

Por cada periodo de consumo en investigación se facturara el promedio de consumo de 11M3 que registraba el medidor antes de la novedad de INVERTIDO. Es decir que de los meses de enero, febrero y marzo, dejamos en investigación en mayor consumo facturado

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

de -79M3, y de los meses de abril y mayo, dejamos en investigación el menor consumo facturado de 20M3.

Así mismo se procede al retiro del medidor para ser evaluado su grado de exactitud en laboratorio, si como resultado de la revisión es CONFORME se procede a facturar los consumos reales dejados en investigación y a instalar nuevamente el medidor; si por el contrario el resultado es NO CONFORME, se procede a ajustar de manera definitiva los consumos dejados en investigación y a iniciar la reposición del aparato de medida a costa del suscriptor.

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