	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código:MI1-F1
	CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Versión No.: 00

Pradera, 23 de mayo de 2023

Señor(a)
CIELO ESPERANZA CORTES HERRERA
CLIENTE 200789
CRA 9 7 25
Pradera

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar para que comparezca a la oficina de Atención al Cliente de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. - ACUAVALLE S.A. E.S.P. ubicada en la Calle 7 4 50 del Municipio de Pradera, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 m y de 02:00 p.m. a 04:00p.m, a fin de que sea notificado personalmente del oficio. AC - 1003097

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del precitado código.

Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según sea el caso.

Atentamente,



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional III de Operaciones (E)
AGUA 10

x Cielo Cortes
x Recibo Oficio
de Citacion
x 20714238



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de PRADERA, Valle del Cauca, a los () días del mes de mayo de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor CIELO ESPERANZA CORTES HERRERA identificado(a) con cédula de ciudadanía n°() en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud, con relación a su solicitud.

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.

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:

Cedula No. _____

Cedula No. 53.000.504

	<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>

AC-1003097

Pradera, 23 de mayo de 2023

Señor(a)
 CIELO ESPERANZA CORTES HERRERA
 Suscriptor 200789
 Kra 9 N. 7-25
 Pradera

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 1003097

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 29 de abril 2023, en los siguientes términos:


SUSTENTACION

- 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.
- Una vez recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio, para la valoración adecuada de su reclamación, evidenciando:
- Mediante la visita de Técnica AVT 1003097 y con el propósito de evidenciar las lecturas registradas por el equipo de medida, se procedió con nuestro personal operativo a verificar mediante visita técnica:

..... Se realiza la respectiva visita técnica, evidenciando que el equipo de medida se encuentra frenado, igualmente se encontró fuga en un sanitario, se verifica la dirección y la nomenclatura de la casa es Kra 9 No. 7-21. Según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Lectura de la revisión 796.

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>	Código:
		SGD-O-001
		Versión No.: 02

- Tal como se le notifico en el oficio calendado del 24 de abril 2023, ACUAVALLE S.A. E.S.P, reitera la necesidad de reposición del equipo de medida por encontrarse frenado sin registrar diferencia de lectura estando el predio ocupado según la información suministrada en el AVT1003097 por 4 personas, 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.
- En este sentido y con el fin de garantizar el cumplimiento del numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 que nos señala el derecho de los usuarios de obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados y teniendo en cuenta que en igual sentido lo plantea el artículo 146 de la misma Ley, ibídem señala que **“la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario”**; ACUAVALLE S.A. ESP; consecuentemente estamos adelantando un plan gradual de revisión y reposición de los equipos de medida en los Municipios operados por nosotros para garantizar la medida justa de los consumos a nuestros usuarios.

Para fundamentar lo antes argumentado, consideramos procedente compartirle, el **marco normativo para esta operación de control de sus consumos está en las disposiciones que a continuación y a manera de ilustración transcribimos:**

La Resolución 151 de 2001 de la CRA, le recordamos que, dentro de sus obligaciones como usuario en el literal, se encuentran: d) Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la persona prestadora, siempre que hayan sido autorizadas por el Ministerio de Desarrollo. Igualmente, reparar y reemplazar dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. (Circular 006 SSPD/2007). Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. e) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

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.


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

- 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 ITR Con serial 120599300 Que fuera instalado el 03 de marzo 2013 en el sistema comercial SIAV, es decir hace más de 10 años; con una lectura de más de 796 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 frenado.**

En el mismo sentido el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, establece la propiedad de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado, es de quien las hubiere pagado, y en se sentido cualquier adecuación estará a cargo del suscriptor o usuario.

“Sobre la propiedad de las acometidas domiciliarias, el contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su **Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.**

- Estimado usuario, tal y como se puede evidenciar en el registro fotográfico el equipo de medida se encuentra frenado, al no registrar diferencia de lectura estando el predio ocupado.



Lec. 796 -1/03/2022



Lec. 796 -31/03/2023



Lec. 796 - 30/04/2023

- Igualmente nos permitimos informar, que en vista de lo anterior y teniendo cuenta que se evidencio que al contrato 200789 se le dejo de facturar consumo estando el predio ocupado, esta operadora procederá a facturar **90m³** de consumo en las facturas emitidas de los meses de diciembre 2022, enero, febrero, marzo, abril y mayo 2023.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo a facturar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	5,	796,	796,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	796,	796,	0,	15,
2023,	4,	796,	796,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	796,	796,	0,	15,
2023,	3,	796,	796,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	796,	796,	0,	15,
2023,	2,	796,	796,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	796,	796,	0,	15,
2023,	1,	796,	796,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	796,	796,	0,	15,
2022,	12,	796,	796,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	796,	796,	0,	15,
				0,							90,

- Es así, que en nuestro sistema se procede a realizar el cobro de **90m³** correspondiente al consumo dejado de facturar en diciembre 2022, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2023.
- Adicionalmente es impórtate tener en cuenta conforme a lo estipulado en la Ley nos permitimos informar que según la normativa el Art 150 y 154 de la Ley 142 de 1994 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.

- 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.
- 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.
- 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 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.


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

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

- En lo referente al cambio de nomenclatura, mediante la visita técnica AVT 1003097 se pudo verificar que la nomenclatura correcta del contrato 200789 es Kra 9 No. 7-21, procediendo a realizar la actualización en el sistema comercial ARQ.

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 Kra 9 No. 7-25 se encuentra frenado, sin registrar diferencia de lectura estando el predio ocupado; 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 domiciliaria y tal como lo establece el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, es de quien las hubiera pagado, en su 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:

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

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

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 Pradera, 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 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


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

Página 6

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

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

Copia:
Anexos:
Transcriptor: Nillyreth Jimenez.
Aprobo
Copia Externa

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