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

Pradera valle, 15 de junio 2023

Señor(a)
DIANA MAGALY MARGUEZ RUDAS
Cliente 11152
Pradera Valle.

ASUNTO: NOTIFICACION ELECTRONICA

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su sugerencia, emitida mediante oficio AC-48912023 de fecha 7 de junio de 2023, 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 electrónica, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.



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

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

cliente

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

Pradera, 07 de junio de 2023

Señor(a)
DIANA MAGALY MARQUEZ RUDAS
CLIENTE 11152
CRA 5ª 1ª 13
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 citarlo 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 - 48912023


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 los 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

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de PRADERA, Valle del Cauca, a los () días del mes de junio de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor (a) DIANA MAGALY MARQUEZ RUDAS 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

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

AC-48912023

Pradera, 7 junio de 2023

Señor(a)
 DIANA MAGALY MARQUEZ RUDAS
 Contrato 11152
 KRA 5ª No. 1ª -13
 Pradera

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 48912023

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el Punto de Atención Al Usuario Denominado PAU el día 17 de mayo 2023 mediante radicado 48912023, 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. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados por el concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en el KRA 5ª No. 1ª -13, en el Municipio de Pradera bajo el contrato 11152 evidenciando:
 - Mediante el tramite 962542 del 21 de marzo 2023 se genera la visita técnica AVT962542 con el fin de efectuar una revisión a las redes internas de la vivienda con el personal de redes, con el fin de atender la inconformidad del consumo donde el usuario manifiesta (...) *"usuario reclama por que vive sola que es 1 personas y le llega mucho consumo"*.

.... Se visita el predio el 10 de abril de 2023, en el momento en la visita se evidencia que el medidor marca fuga, el funcionario de redes realiza la observación que existe una posible fuga invisible, se programa visita con geófono, según información suministrada al personal de redes, consumo para 4 personas, como se observa en la visita técnica firmada por quien atendió la revisión. Lectura de la revisión 1277.

REVISIÓN CON GEÓFONO: El mismo 10 de abril de 2023 se realiza revisión con geófono, observando una posible fuga invisible entre la sala y el baño, se le informa a la propietaria que debe destapar y tomar


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

registro fotográfico del antes y después de la reparación de la posible fuga.

- Bajo estos argumentos le informamos que una vez determinado que el incremento de consumo presentado en el predio fue originado por una fuga invisible, dado que en la revisión técnica no se evidencio una visible y no es posible detectar el sitio exacto de la fuga imperceptible mediante la visita técnica AVT 962542, esta operadora procederá:

Así las cosas respetado usuario, es nuestro propósito informarle que la Ley 142 de 1994, en el artículo 146 establece lo siguiente:

*“.....Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. **A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.**”*

- Facturar el consumo promedio normalizado de los últimos 6 meses antes de presentarse la desviación de consumo correspondiente a **19m³** para la facturación emitida en marzo y abril 2023, de manera tal que Usted repare la fuga con la mayor inmediatez siendo recomendable que proceda a realizar la reposición total de la red domiciliaria interna.
- A continuación, le presentamos un cuadro resumen de los consumos facturados y ajustados en predio ubicado en la así:

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real				
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo a facturar	Consumo a ajustar
2023,	5,	1268,	1286,	18,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	24,	1268,	1286,	18,		
2023,	4,	1239,	1268,	29,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	23,	1239,	1268,	29,	19,	-10
2023,	3,	1199,	1239,	40,	52,	CONFIRMA CONSUMO POR CRITICA	19,	1199,	1239,	40,	19,	-21
2023,	2,	1175,	1199,	24,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	18,	1175,	1199,	24,		
2023,	1,	1161,	1175,	14,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	18,	1161,	1175,	14,		
2022,	12,	1140,	1161,	21,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	19,	1140,	1161,	21,		

- En aplicación al Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el trámite en el sistema comercial ARQ con el fin de ajustar el consumo facturado en marzo y abril 2023, ante la evidencia que en el predio bajo el contrato 11152 se presentó una fuga invisible tal y como lo se informa mediante la visita técnica AVT 962542; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. se le procedió a realizar el ajuste de los **31m³** facturados en junio de 2023, recomendando realizar la reposición total de la red domiciliaria interna.

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

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

DECISIÓN

Así las cosas y con base en la verificación adelantada, nos permitimos informar que al contrato 11152 se le realizara un ajuste de la facturación emitida en marzo y abril 2023 por valor de **\$95.335 pesos m/te**, donde se puede evidenciar que la empresa procedió a dar aplicación al artículo 146 de la ley 142 de 1994, ajustando el consumo registrado por el equipo de medida, por tratarse de una fuga imperceptible, quedando pendiente por cancelar el valor de **\$198.265 pesos m/te** de la factura emitida el 8 de mayo por valor de **\$293.600 pesos m/te** correspondiente a las facturaciones de marzo, abril y mayo 2023.

Consecuentemente el día de hoy 7 de junio 2023 fue emitida la nueva facturación por valor de **\$249.707 pesos m/te** con el valor pendiente por cancelar de las facturaciones de marzo, abril, mayo y junio 2023.

En este estado es importante traer a colación lo manifestado por la Superintendencia de Servicios Públicos en la Circular Externa 006 DE 2007 del 2 de mayo de 2007

“Fugas Imperceptibles

Cuando el prestador detecte fugas imperceptibles, debe otorgarle al usuario dos (2) meses de plazo para que este solucione la situación. Durante este período, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, el prestador cobrará el consumo medido a partir de ese momento. Se considerará violación al debido proceso, si no otorga el plazo antes señalado o cuando no facture por promedio durante el término señalado.

Las fugas imperceptibles no son de responsabilidad del usuario y por lo tanto la desviación significativa se resuelve a favor de éste, de tal suerte que el prestador no podrá cobrar los consumos medidos, sino los promedios durante el tiempo transcurrido entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, ratificando los consumos facturados, no sin antes recomendarle muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano.

“Artículo 6o. *Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano. Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.” (Resaltado de nuestra autoría)*

Mediante el presente acto administrativo me permito notificarle que en mi deber dar


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

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

cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, me permito 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 OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas (E) AGUA 10

Copia:
Anexos:
Transcriptor: Nillyreth Jimenez
Aprobo
Copia Externa