



## NOTIFICACIÓN POR AVISO

Aviso No. 02

### ACUAVALLE S.A. E.S.P

Por el cual se notifica al Señor (a) SUSCRIPTOR 220669 de conformidad con lo establecido por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RESPUESTA

Tramite: 79582023

Persona a notificar: Suscriptor 220669  
Ruta 7609-93-040-003070

Dirección de Notificación: <https://www.acuavalle.gov.co/index.php/atencion-notificacion-por-aviso>

Funcionario que expidió el acto: MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO

Cargo: Profesional III Operativo AGUA 9

Recursos que proceden: Contra la presente procede recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante ACUAVALLE S.A E.S.P, el cual debe interponerse dentro de los cinco primeros días siguientes de notificada la decisión.

Es importante informarle que la notificación del presente aviso se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino

NOTIFICADOR

MAGDA CAROLINA ARANA  
Profesional III operación  
AGUA 9

Copia:	Archivo Seccional
Anexos:	
Transcriptor:	Mariana B
Aprobó	
Copia Externa	



## FACTURACIÓN Y CARTERA

Código: M15 - F1

## NOTIFICACIÓN REVISIÓN PREVIA POR DESVIACIÓN DE CONSUMO

Versión No: 00

FECHA:

15

JUNIO

2023

MUNICIPIO:

ZARZAL

## DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE HURTADO RUIZ ANA MILENACÓDIGO DEL SUSCRIPTOR 220669DIRECCIÓN CLL 10 A # 16 A -03 - LA ISABELITAUBICACIÓN 7609-93-040-003070

ACUAVALLE S.A. ESP, le informa que el día 17-06-2023 en horas de Tarde realizará una visita técnica de inspección al predio ubicado en la dirección CLL 10 A # 16 A -03 - LA ISABELITA 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.

EL NOTIFICADOR

EL NOTIFICADO

CEDULA

FECHA

Renuncio a la asistencia técnica

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



ACTA VISITA TECNICA (AT - 1030779)

OT - 1309407

NOMBRE  
HURTADO RUIZ ANA MILENA

DIRECCIÓN  
CLL 10 A # 16 A -03

MUNICIPIO  
ZARZAL

ESTRATO  
2

TELEFONO  
3207797396

UBICACIÓN  
7609-93-040-003070

SUSCRIPTOR  
220669

C.C  
66871737

CONSUMO PROMEDIO  
5

Fecha visita: 17-06-2023 Hora Inicio: Hora Finalización: CRITICA X PQR

Periodo: 3066 Consumo: 5 Lectura Anterior: 857 Lectura Actual: 862

Tipo Vivienda	RESIDENCIAL <input checked="" type="checkbox"/>	COMERCIAL <input type="checkbox"/>	OFICIAL <input type="checkbox"/>
	INDUSTRIAL <input type="checkbox"/>	ESPECIAL <input type="checkbox"/>	INQUILINATO <input type="checkbox"/>
	NUMERO FAMILIAS <input type="checkbox"/>	No. PERSONAS <input type="checkbox"/>	SERVICIO ACUED ALCANT <input type="checkbox"/>

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO	<u>Si</u>	SIN TAPA	<u>No</u>	SIN CONECTAR	<u>No</u>
DETERIORADO	<u>No</u>	VIDRIO ROTO	<u>No</u>	No. SERIAL MARCA	120329162
SELLO VIOLADO	<u>No</u>	INVERTIDO	<u>No</u>	DIAMETRO MEDIDOR	<u>1/2"</u>

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES	<input type="checkbox"/>	SANITARIOS	<input type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>
DUCHAS	<input type="checkbox"/>	PISCINAS	<input type="checkbox"/>	FUGAS	<input type="checkbox"/>

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO..(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES

SANITARIO	<input type="checkbox"/>	LAVAPLATOS	<input type="checkbox"/>	LLAVES TERMINALES	<input type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>
LAVAMANOS	<input type="checkbox"/>	DUCHAS	<input type="checkbox"/>	ORINALES	<input type="checkbox"/>		

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA	<u>No</u>	MEDIDOR PARADO	<u>No</u>	FUGA	VISIBLE	<input type="checkbox"/>
ESCAPE MEDIDOR	<u>No</u>	MEDIDOR ILEGIBLE	<u>No</u>		INVISIBLE	<input type="checkbox"/>

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
2023-06-14	1073	216m			
17-06-2023	1089				Se visito en varias Ocasiones p no se encontro al nadie Segun un Vecino la persona q' alli habria esto de viaje q' de vez en cuando llega algunos a realizar cosas y verlos y se va se deja llave de poseso cerrado ya q' el medidor estaba girando posible fuga interna
01-07-2023	1089			8:40 AM	
07-07-2023	1090				

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

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

NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C

*José Daniel*  
NOMBRE SERVIDOR REDES

*[Signature]*  
FUNCIONARIO ACUAVALLE

OBSERVACIÓN DE CONTROL

VERIFICADOR

VERIFICADO

Zarzal Valle 07 AGOSTO 2023

Señor

Representante Legal "ACUÁVALLE S.A.", o quien haga sus veces

Cali - Valle

**Asunto:** Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015 (Colocar un resumen muy breve de lo que solicita: "reconocimiento de accidente laboral").

**Respetado señor:**

ANA MILENA HURTADO RUIZ, identificada como aparece al pie de mi firma, residente en el país CHILE de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, comedidamente me permito presentar la petición que más adelante se describe, previa narración de los siguientes.

**HECHOS:**

1. Persona de bien mayor de edad,
2. Laboro en Chile
3. Tengo una vivienda en Zarzal Valle
4. Está ubicada en la CALLE 10ª # 16ª-03 Barrio " LA ISABELITA"
5. Esta vivienda está desocupada desde
6. En el transcurso de este año se estaba cancelando el cargo básico con cero consumo
7. En la factura Junio Julio de 2023, no sé como por arte de magia apareció un consumo de 228 M3
8. Esto arrojo un valor a pagar de \$ 751.000, lo cual no es justo
9. No concuerda ese consumo con la realidad, no es justificable
10. Aquí se ha presentado una desviación significativa, toda vez que un inmueble desocupado no tiene por qué arrojar consumo

16. No está muy clara esta versión puesto que son 228 m<sup>3</sup> y no se sabe de qué es este consumo.
17. Muy olímpicamente la empresa acuavlle dice que pague por cuotas , no sé con qué argumento, no han realizado la investigación para tener claro este consumo
18. Si los meses anteriores no tiene consumo de donde salen 208m<sup>3</sup> de consumo es como si hubiese dejado abiertas las llaves todo el tiempo.  
Teniendo en cuenta lo anterior es necesario determinar de dónde proviene el consumo y por ello le solicito el favor tenga en cuenta las siguientes peticiones
- 19- Porque el medidor está en la misma posición en marcación de 1090, si supuestamente tiene fuga
- 20- en la actualidad no se ha realizado ninguna reparación al acueducto de mi vivienda, donde está la justificación.
- 21- encargue a un experto de la construcción para que revisara la supuesta fuga y dice que no hay ninguna fuga ni siquiera en los últimos seis meses, donde está la justificación de la empresa, porque no es creíble el supuesto video no se sabe si eso fue en otro lugar
- 22- nos estamos enfrentando a un supuesto FRAUDE PROCESAL, puesto considero que no hay como la empresa acuavalle justifique lo que está diciendo.
- 23- legalmente todo debe quedar muy claro y cristalino puesto que no es posible que en tan corto periodo de tiempo así hayan fugas se consuma unos metros cúbicos tan elevados como es del caso

### PETICIÓN

1. Le solicito el favor de dar explicación clara y convincente que muestre de donde viene esta desviación significativa.
2. Favor tener en cuenta que no es posible que en menos de un mes haya una desviación de 208 m<sup>3</sup>
3. Le solicito el favor de acuerdo a los artículos 152 y 154 de la ley 142 de 1994 Realizar una decisión de fondo que resuelva el caso teniendo en cuenta que la vivienda se encuentra vacía no hay quien consuma.
- 4- Le solicito desestimar la supuesta revisión que realizó el funcionario de acuavalle, puesto que no se le puede creer al supuesto video realizado por el funcionario
- 5- Le solicito a la mayor brevedad y de acuerdo a los anteriores hechos expuestos porque si hay fuga visible o invisible el medidor está en la misma medición desde que luego el último recibo o factura, no hemos realizado ninguna reparación

6- le solicito el favor a la mayor brevedad quitar esa cantidad de 228 m3 que me están cobrando, puesto que es una medición falsa y absurda

7- le solicito el favor de realizar el cobro por el mismo valor de la factura anterior a esta.

8- de esto no ser arreglado estaré realizando una denuncia penal para que vengan los expertos y diagnostiquen ese elevado consumo ,puesto que no es posible que a una casa vacía durante más de cuatro meses le estén cobrando por un solo mes casi 800.000 pesos. donde no hay muestras de fuga.

9- le solicito el favor de tener en cuenta que en ningún se ha reparado nada respecto al acueducto de mi vivienda, no hay muestras de fugas como lo dijo equivocadamente el funcionario de acuavalle.

10- le solicito el favor de desplegar los medios para darle la justa claridad que este caso merece so pena de tener que llegar a otras instancias

### **FINALIDAD**

La finalidad de este recurso es que se resuelva en forma favorable teniendo en cuenta que por mucho que haya una fuga en veinte días no va consumir 228 m3, no hay claridad en la posición de la empresa no hay una investigación clara de los hechos que justifiquen la supuesta desviación significativa

### **NOTIFICACIÓN**

Mi dirección de correspondencia es la siguiente: (CALLE 9 # 10-45) 3147859750

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Invoco como fundamentos de derecho los artículos 13,15 y 23 de la Constitución Política LEY 142 de 1994

Cordialmente,

*Ana Milena Hurtado Ruiz*

CC # 66 871 737 De Zarzal Valle



Compañía de Acueducto y Alcantarillado del Valle del Cauca  
NIT. 890 399 0127-8

Area Técnica Acueducto y Alcantarillado - L.A. 0018/173/  
C.I. 30 A 8 12 A 43  
1.8 toneladas  
BARRIO Zonal  
MUNICIPIO Zonal  
**EN CASO DE RECLAMO CITE**  
**SUSCRIPTOR 200000**  
**751.010**

REFERENCIA 1 14306062

FECHA DE EXPEDICIÓN 18 JUL 2023 06:50:03

DOCUMENTO EQUIVALENTE No. 85170473

Periodo facturado				Día	Letras	Consumo	Costo	Estado
Día	Mes	Año	Factor.	Anterior	Actual	M <sup>3</sup>		
14	06	23	30	662	1090	228		

Acueducto							Alcantarillado		
	Consumo M <sup>3</sup>	Costo de referencia	Tarifa aplicable	Costo real mes	Subsidio contributivo	Valor a pagar	Consumo M <sup>3</sup>	Costo de referencia	Tarifa aplicable
Cargo fijo		7.447,19	7.447,19	7.447,00	0,00	7.447,00		4.400,94	1,40
Consumo básico	16	2.025,86	1.721,89	32.414,00	-4.862,00	27.552,00	16	1.250,67	1,06
Consumo complementario	212	2.025,86	2.025,86	428.482,00	0,00	428.482,00	212	1.250,67	1,25
Consumo sustruado	0	2.025,86	2.025,86	0,00	0,00	0,00	0	1.250,67	1,25
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>			<b>469.343,00</b>	<b>-4.862,00</b>	<b>464.481,00</b>	<b>228</b>		

**Aseo**

Facturación y comercialización	Barrido limpieza	Recolección transporte	Tratamiento disposición final	Tramo excedente	Frecuencia recolección	Frecuencia barrido
--------------------------------	------------------	------------------------	-------------------------------	-----------------	------------------------	--------------------

ACUAVALLE S.A. -E.S.P. INFORMA A LA COMUNIDAD EN GENERAL QUE DE ACUERDO A LA LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS 142 DE 1994, EN SU ARTICULO 125 EL INCREMENTO APLICADO DE LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ES DEL 3,53% DE ACUERDO AL INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR IPC CON CORTE AL 30 DE ABRIL DE 2023. PÁGUE EN WOMP - BANCOLOMBIA Y MANTENGA SU SALDO ACTUALIZADO Y EVITE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO.

**RESUMEN DEL CARGO**  
CARGO FUE ACUEDUCTO  
CONSUMO ACUEDUCTO  
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO  
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO  
CARGO FUE ALCANTARILLADO  
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO  
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO  
AJUSTE A LA DECENA

**Créditos otorgados y financiación**

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuentas		
			Tot	Fact	Pend
<b>Total créditos</b>					

**Último pago realizado**

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
-----	-----	-----	-------	-------	------

LÍNEA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS ES SF REGISTRO ÚNICO 1 7400 000 01

TRAMITE: 1071997    ORDEN: 1362915

EN PROCESO

Rta ok



Número de radicado	:	79582023
Fecha Atención	:	2023-08-08 15:38:06
Fecha Vencimiento	:	2023-08-29
Número Cliente	:	-1
Nombre Cliente	:	ANA MILENA HURTADO RUIZ
Dirección Cliente	:	
Teléfono Cliente	:	
Último Consumo	:	-1
Consumo Promedio	:	-1
Ruta Cliente	:	----
Clase de Servicio	:	----
Rol Atendedor	:	VANESSA ANDREA HERNANDEZ GARCIA
Motivo	:	DERECHO DE PETICIÓN

**Observaciones:**

Adjunto documentación para sus fines pertinentes.

  
\_\_\_\_\_  
FUNCIONARIO ACUAVALLE

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL USUARIO



# COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

TRAMITE: 1067379    ORDEN: 1356083

EN PROCESO

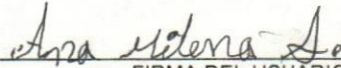


Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2023-07-28 14:58:39
Fecha Vencimiento	:	2023-08-18
Número Cliente	:	220669
Nombre Cliente	:	ANA MILENA HURTADO RUIZ
Dirección Cliente	:	CLL 10 A 16 A 03
Teléfono Cliente	:	3207716826
Último Consumo	:	228
Consumo Promedio	:	42
Ruta Cliente	:	7609-93-040-003070
Clase de Servicio	:	ACUEDUCTO
Rol Atendedor	:	MARIANA BELTRAN
Motivo	:	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA

## Observaciones:

Usuario reclama por consumo facturado, manifiesta que el predio esta desocupado. consumo estaba en investigación.

  
\_\_\_\_\_  
FUNCIONARIO ACUAVALLE

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL USUARIO



ACTA VISITA TECNICA (AT - 1067379)

OT - 1356083

<b>NOMBRE</b> HURTADO RUIZ ANA MILENA		<b>DIRECCIÓN</b> CLL 10 A # 16 A -03	<b>MUNICIPIO</b> ZARZAL	<b>ESTRATO</b> 2
<b>TELEFONO</b> 3207797396	<b>UBICACIÓN</b> 7609-93-040-003070	<b>SUSCRIPTOR</b> 220669	<b>C.C</b> 66871737	<b>CONSUMO PROMEDIO</b> 42

Fecha visita: CRITICA 31-07-23 Hora Inicio: 11:25 Hora Finalización: 11:40 PQR CRITICA PQR x

Motivo: INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA

Tipo Vivienda	RESIDENCIAL <u>1</u>	COMERCIAL <u>    </u>	OFICIAL <u>    </u>
	INDUSTRIAL <u>    </u>	ESPECIAL <u>    </u>	INQUILINATO <u>    </u>
	NUMERO FAMILIAS <u>0</u>	No. PERSONAS <u>0</u>	SERVICIO ACUED <u>    </u> ALCANT <u>    </u>

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO <u>1</u>	SIN TAPA <u>NO</u>	SIN CONECTAR <u>    </u>
DETERIORADO <u>NO</u>	VIDRIO ROTO <u>NO</u>	No. SERIAL MARCA 120329162
SELLO VIOLADO <u>NO</u>	INVERTIDO <u>NO</u>	DIAMETRO MEDIDOR <u>127</u>

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES <u>    </u>	SANITARIOS <u>    </u>	OTROS <u>    </u>
DUCHAS <u>    </u>	PISCINAS <u>    </u>	FUGAS <u>    </u>

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO...(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES

SANITARIO <u>2</u>	LAVAPLATOS <u>2</u>	LLAVES TERMINALES <u>2</u>	OTROS <u>    </u>
LAVAMANOS <u>2</u>	DUCHAS <u>2</u>	ORINALES <u>    </u>	

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA <u>    </u>	MEDIDOR PARADO <u>    </u>	FUGA <u>    </u>	VISIBLE <u>    </u>
ESCAPE MEDIDOR <u>    </u>	MEDIDOR ILEGIBLE <u>    </u>		INVISIBLE <u>    </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
15-05-2023	857	3 m³	31		Se verificó que el predio no tiene fugas y el predio está desahitado ya que la duena está por fuera del país
14-06-2023	1073	216 m³	30		
14-07-2023	1090	17 m³	30		
31-07-2023	1090				

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

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

ANA Milena Serna .66679890 NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C.	 NOMBRE SERVIDOR REDES	 FUNCIONARIO ACUAVALLE
OBSERVACIÓN DE CONTROL	VERIFICADOR	VERIFICADO

El Señor Funcionario de redes Juan Carlos Ballesteros de redes el día 24-07-2023 realizó una visita y en centro una fuga en un sanitario, usuaría enterada tiene registro mediante video.

El día 31-07-2023 se realizó la visita por segunda vez y no se encontraron fugas del día 24-07-2023 al día 31-07-2023 El medidor no registro consumo.

**COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO****Atención 1067379****FINALIZADO**

Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2023-07-28
Fecha Vencimiento	:	2023-08-18
Fecha Finalización	:	2023-08-02
Número Cliente	:	220669
Nombre Cliente	:	ANA MILENA HURTADO RUIZ
Dirección Cliente	:	CLL 10 A 16 A 03
Teléfono Cliente	:	3207797396/3207797396
Último Consumo	:	228
Consumo Promedio	:	42
Ruta Cliente	:	7609-93-040-003070
Rol atendedor	:	MARIANA BELTRAN
Motivo	:	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA
Respuesta	:	NO ACCEDE

**Observaciones:**

En respuesta a la reclamación realizada y dando cumplimiento al artículo 149 de la ley 142 de 1994 me permito informar que para el periodo de facturación Mayo a Junio, el equipo de medición No 120329162 registra un consumo de 216m<sup>3</sup> a lo cual se procedió a facturar el consumo promedio equivalente a 5m<sup>3</sup>. Posteriormente se realiza visita y se observa fuga visible en el sanitario la cual se notifica al usuario.

FIRMA DEL FUNCIONARIO

FIRMA DEL USUARIO

**COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO****Atención 1067379****FINALIZADO**


Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2023-07-28
Fecha Vencimiento	:	2023-08-18
Fecha Finalización	:	2023-08-02
Número Cliente	:	220669
Nombre Cliente	:	ANA MILENA HURTADO RUIZ
Dirección Cliente	:	CLL 10 A 16 A 03
Teléfono Cliente	:	3207797396/3207797396
Último Consumo	:	228
Consumo Promedio	:	42
Ruta Cliente	:	7609-93-040-003070
Rol atendedor	:	MARIANA BELTRAN
Motivo	:	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA
Respuesta	:	NO ACCEDE

**Observaciones:**

En respuesta a la reclamación realizada y dando cumplimiento al artículo 149 de la ley 142 de 1994 me permito informar que para el periodo de facturación Mayo a Junio, el equipo de medición No 120329162 registra un consumo de 216m<sup>3</sup> a lo cual se procedió a facturar el consumo promedio equivalente a 5m<sup>3</sup>. Posteriormente se realiza visita y se observa fuga visible en el sanitario la cual se notifica al usuario.

FIRMA DEL FUNCIONARIO

FIRMA DEL USUARIO

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

Zarzal, 28 de agosto de 2023

Señor (a)  
ANA MILENA HURTADO RUIZ  
Calle 9 # 10-45  
Zarzal - Valle del Cauca

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

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 Cr 8 9 50, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 M y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. , a fin de que le sea notificado personalmente del Oficio **79582023**


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,



MAGDA CAROLINA ARANA  
Profesional III Operación  
AGUA 9

  
Hora: 16:19  
28-08-2023

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

	<b>ADMINISTRACION DEL CLIENTE</b> <b>ACTA DE NOTIFICACION PERSONAL DP</b>	Código: MI1-F2
		Versión No.: 00

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Zarzal Valle del Cauca, a los \_\_\_\_ (\_\_) días del mes de \_\_\_\_ de Dos mil Veintitrés (2023), se presentó el(a) señor (a) \_\_\_\_\_, identificado(a) con cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_, en calidad de suscriptor y/o usuario de Acuavalle S.A E.S.P, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, No 79582023 calendada, mediante el cual se da respuesta al recibido en la Oficina de atención al cliente.

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, 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:

\_\_\_\_\_




MAGDA CAROLINA ARANA

Cedula No. \_\_\_\_\_

Cedula No. 29.819.782

Transcriptor:  
Aprobó:

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

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

79582023

Zarzal, 28 de agosto de 2023

Señor (a)  
ANA MILENA HURTADO RUIZ  
Suscriptor 220669  
C 10ª 16ª 03  
Zarzal

Asunto: RESPUESTA DERECHO DE PETICION

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 radicada número 79582023, 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

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

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 períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

En este sentido, un aumento desmesurado en el precio de la factura indica que puede existir desviación significativa, esto si revisados los consumos promedios indicados en ésta, aparece una desviación en el consumo igual al porcentaje citado, y en dicho evento, es necesario que la empresa efectúe las investigaciones pertinentes y en todo caso, como se indicó, puede ser susceptibles la desviación de cobro inoportuno si se dan las condiciones del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

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 (40m<sup>3</sup>).
- b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).
- 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.

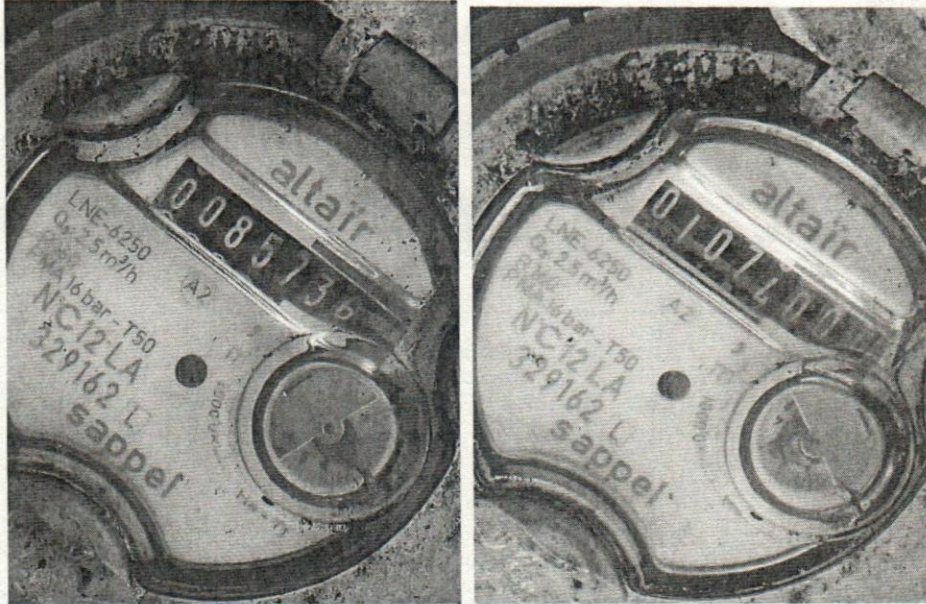
6. Como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

“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.:

- El periodo de consumo del 14 de mayo al 14 de junio registro lecturas 857-1073, para un consumo de 216m<sup>3</sup>, con un promedio histórico de los últimos 6 meses de 5M<sup>3</sup>, tipificándose una desviación significativa de consumo.



Fuente- ARQ. Registro fotográfico de toma de lecturas mensual – suscriptor 220669

- Acorde con el Artículo 139 de la Ley 142 de 1994, se llevó a cabo revisión previa mediante acta de visita técnica 1309407 del 17 de junio de 2023, notificada en el predio el día 15 de junio. Encontrando en ambas ocasiones el predio solo.

Al momento de la visita el medidor registra consumo y se procede a dejar cerrada la llave de paso con lectura 1089.

- Se procede a generar cobro de consumo promedio de 5M3 y se apertura desviación de consumo.
- Se visita nuevamente el predio los días 1 y 7 de julio, encontrando que continua solo y no se puede llevar a cabo a visita técnica.
- El día 24 de julio, se realiza la visita técnica acompañada por la peticionaria, a quien se le indica la existencia de fuga visible en sanitario y de la cual se toma evidencia mediante registro de video, y que la peticionaria pretender desconocer. Lectura a la fecha 1090.
- El día 31 de julio se realiza nuevamente visita técnica número 1356083 y se encuentra que ya fue reparada la fuga y el medidor no registra consumo. Entre el 24 y el 31 de julio el medidor no registro

consumo, con lectura 1090. La visita fue atendida por la señora ANA MILENA SERNA con cedula número 66.670.890.

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

Periodo	Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo Real	Consumo facturado	Diferencia	Código Descripción	Fecha Registro	Consumo Promedio
3188	2023	8	1090	1090	0	0	0	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	22/08/2023	42
3126	2023	7	1090	1074	16	228	212	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	18/07/2023	5
3066	2023	6	1074	857	217	5	-212	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	21/06/2023	5
3004	2023	5	857	854	3	3	0	LECTURA SIN NOVEDAD	23/05/2023	6
2944	2023	4	854	848	6	6	0	LECTURA SIN NOVEDAD	20/04/2023	6
2882	2023	3	848	842	6	6	0	LECTURA SIN NOVEDAD	21/03/2023	6

Fuente. ARQ 2023

Los consumos registrados por el suscriptor 220669 en los últimos 6 meses, fue de 248M3, producto de las desviaciones de consumo generadas por la existencia de fuga visible al interior de la vivienda.

“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.** Subrayado fuera del texto.

## 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 no es procedente en razón a que durante el periodo de consumo en reclamación la causa que originó la desviación de consumo obedece a una fuga visible en sanitario.

Que el operador de servicios, como garantía al debido proceso, dejó el mayor consumo registrado de 212M3 en investigación.



Que una vez agotada la revisión previa y establecida la causa de la desviación en una fuga visible y notificada a la usaría, se procede a generar el cobro del consumo dejado en investigación de 212M3.

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. **Sin embargo, para recurrir, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.**

Atentamente,

*Copia: Magda Carolina Arana Castaño. Profesional III Operaciones - Ing.  
Rodrigo Osorio Arana. Profesional III Mantenimiento*

*Anexos:*

*Transcriptor: Magda Carolina A.*

*Aprobo*

*Copia Externa*