	<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-1073240

Pradera, 28 de agosto de 2023

Señor(a)
 CLAUDIA STELLA SANCHEZ LIZ
Stellaclaudia72@gmail.com
 Suscriptor 13750
 Cra 12 No. 7-65
 Pradera

Asunto: RESPUESTA A SOLICITUD 1073240

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 Denomina "PAU" el día 11 de agosto 2023, el cual atenderemos 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.

1. Una vez recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, las atenciones, lecturas y los registros históricos de consumo en el predio, para la valoración adecuada de su reclamación, evidenciando:
2. Mediante la visita de Técnica AVT 1073240 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 efectuada el 23 de agosto 2023, que el predio se encuentra con candado, vecino informa que el predio hace mucho tiempo está deshabitada. Lectura de la revisión 2109.
3. Que frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: *"Para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para inmuebles desocupados."*

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

Página 1

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
 Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

Lo que permite la regulación es que en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994 se suspenda el servicio por mutuo acuerdo entre las partes previo el procedimiento previsto en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En este caso no procede cobro alguno durante el término de la suspensión.

Sobre este aspecto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en Concepto CRA-OJ-1627 del 4 de abril de 2001, expuso lo siguiente:

"(...)

De otra parte, vale la pena precisar que en el supuesto en que el servicio se encontrara suspendido por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario, conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no procedería cobro alguno, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.

Finalmente, a las reclamaciones que versen inmuebles desocupados también se aplica lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, vale decir, están sometidas al término de cinco meses allí previsto".

Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo así no haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo."

4. Es así, que la carga probatoria que el predio se encuentra desocupado está a cargo del usuario y/o suscriptor, y el último reporte recibido del contrato 13750 fue el día 18 de julio 2022 mediante el Radicado 004105, es por ello que, al no tener reporte de que la novedad de vivienda desocupada, se factura una novedad errada, razón por la cual es importante sugerirle nuevamente que en estos eventos, oficiar a la empresa de servicios públicos para que se cierre el registro y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación y/o conlleven liquidación de consumos promedios por novedades que no corresponden.
5. En vista de lo anterior y teniendo cuenta que se evidencio un consumo facturado, esta Operadora procedió a ajustar **35m³** del consumo facturado en el mes de junio, julio y agosto 2023.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02

Año	Mes	Facturado			Código		Real			Consumo a Ajustar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	8	2132	2144	12	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	2109	2109	0	-12
2023	7	2120	2132	12	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	2108	2109	1	-11
2023	6	2108	2120	12	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	2108	2108	0	-12
2023	5	2108	2108	0	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	2108	2108	0	0
2023	4	2108	2108	0	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	2108	2108	0	0
2023	3	2108	2108	0	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	2108	2108	0	0

- Es así, que mediante el Trámite 1086971 se procede a realizar un ajuste disminuyendo 35m³ por valor de \$113.373 pesos m/te correspondiente al consumo facturado en junio, julio y agosto 2023.
- Consecuentemente nos permitimos informar hacer caso omiso de la notificación de reposición del equipo de medida mientras el funcionamiento del medidor permita determinar de forma adecuada los consumos y/o el predio vuelva a hacer habitado, toda vez que el equipo de medida instalado en el contrato 13750 no cuenta con el desarrollo tecnológico. Medida que se viene adelantando en el programa de renovación del parque de medidores de agua potable, en el que usted como usuario forma parte fundamental.

El proceso de reposición de medidores no solo atiende una necesidad comercial, sino también una condición normativa que obliga al suscriptor/usuario y al operador, a dar cumplimiento de los principios que regulan la base de la facturación, en lo que corresponde a la determinación de los consumos reales; motivo por el cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. desarrolla la reposición de medidores que no cumplan con las condiciones técnicas exigidas por la empresa y la Ley de Servicios Públicos para garantizar al usuario la eficiencia en los registros de consumos a facturar.

DECISION ADMINISTRATIVA

Así las cosas y con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, ATV N° 1073240, nos permitimos informar que su solicitud es Procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado por encontrarse el predio desocupado, razón por la cual se le procedió a ajustar 35m³ correspondientes a la facturación emitida junio, julio y agosto 2023.


Es así que a su factura con contrato 13750 le fueron ajustados 35m³ por valor de \$113.373 pesos m/te, quedando como saldo a favor ante la evidencia que la facturación emitida en el mes de agosto 2023 se encuentra cancelada.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, no sin antes recomendarle muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, **DECRETO**

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

Página 3

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

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)

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación dentro de los términos de ley, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle; y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, informarle que contra la misma proceden los recursos de 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.

De usted muy cordialmente



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

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