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

AC- 77592023

Villagorgona, 24 de agosto de 2023

Señor (a)
JHON JAIRO SOTO CASTRO
Suscriptor: 351673
K 9A 12 06 P1
Villagorgona

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 77592023

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley al radicado 77592023 instaurado el día 02 de agosto 2023 en el Punto de Atención al Usuario Denominado P.A.U, 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 generadas a los contratos 351671 – 351672 y 351673, para la valoración adecuada de su reclamación, observando:
 - Mediante el oficio AC-65742023 calendarado del 26 de julio 2023 ACUAVALLE S.A. E.S.P. dio respuesta a su reclamación instaurada el día 5 de julio 2023 mediante el Radicado 65742023, el cual se citó y notificó dentro de los términos de Ley el día 26 de julio de 2023, En el referido oficio se dio alcance a lo preceptuado por el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994 y se le concedieron los recursos establecidos para estos trámites, con el fin de garantizar el derecho al debido que implica estas actuaciones.

Que, no obstante, a lo expresado, el suscriptor no interpuso los recursos conferidos, por lo tanto, se agotó con ello la vía administrativa.

Para mayor claridad me permito traer a colación lo manifestado por la Ley 142 de 1994 en materia de recursos:

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

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato”

Igualmente, la cláusula décima tercera del Contrato de Condiciones Uniformes, se refiere:

“... PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la LSPD, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela...”

- No obstante muy a pesar de haber atendido su reclamación, el usuario interpone el 2 de agosto 2023 una nueva inconformidad frente al Radicado 65742023, se proceden a generar nuevamente actas de visita técnica en cada uno de los suscriptores, el cual atenderemos de la siguiente manera:

3. CONTRATO 351671

- Se genera la visita técnica AVT1073128 con el fin de verificar las instalaciones internas observando que el medidor instalado en el contrato 351671 tiene la medición compartida para dos (2) apartamentos del tercer (3) piso, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas. Lectura de la revisión 570 del 12 de agosto 2023.

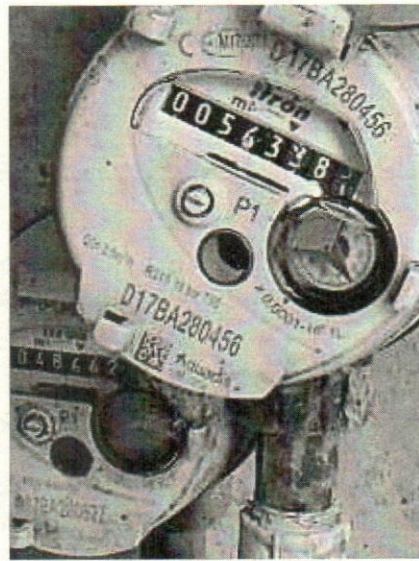
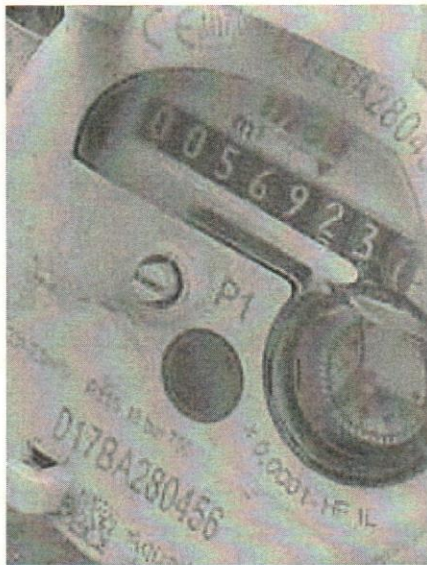


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

- Es así estimado usuario, que una vez realizada la revisión y corroborado las lecturas registradas por el equipo de medida tal y como se evidencia en el registro fotográfico, se pudo identificar un mayor consumo facturado producto de la novedad reportada de medidor frenado; Esta operadora procederá a ajustar 9m³ de la facturación emitida en agosto 2023.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo a ajustar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	8	710	725	15	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	15	563	569	6	-9



- Sin embargo estimado usuario, dado que el único mecanismo para definir el estado de funcionamiento del medidor es a través del procedimiento que nos permite la Resolución CRA 457 de 2008, y ante lo informado en la visita técnica AVT1061899, reiteramos que su equipo puede ser remitido a la prueba técnica de precisión y calibración en el LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES, quien es el encargado de emitir el concepto técnico sobre el estado del mismo.
- 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 170280456 que fuera instalado el 06 de abril 2018 en el sistema comercial ARQ, es decir hace más de 5 años**; por lo que daremos aplicación al Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, **Control sobre el funcionamiento de los medidores**. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces

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
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	-------------------------------------------------------

para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

- Para tal efecto procederemos a retirar su medidor en los 5 días siguientes a esta notificación, mediante ACTA DE RETIRO, para efectuar esta evaluación, la cual podrá ser presenciada por el usuario o suscriptor con el asesor técnico que ha bien tenga.
- De Usted considerarlo oportuno puede presenciar la prueba técnica de su medidor, los gastos de transporte serán asumidos por el usuario.
- Una vez se tenga el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores se debe tener en cuenta lo siguiente:

Si EL CONCEPTO TÉCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado No Conforme: **SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL LABORATORIO, SE NOTIFICARA LA REPOSICION DEL MISMO y se procederá conforme a lo estipulado en la Ley.**

Si por el contrario el concepto TÉCNICO es que el FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR es **CONFORME** a los rangos de precisión contenidos dentro de los parámetros de las normas NTC 1063, **se procederá a reinstalar el nuevamente el medidor y se ratificara el cobro del consumo Facturado.**

4. COTRATO 351672

- Se genera la visita técnica AVT1073129 con el fin de verificar las instalaciones internas observando que el medidor instalado en el contrato 351672 tiene la medición compartida para dos (2) apartamentos del segundo (2) piso, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas. Lectura de la revisión 474 del 12 de agosto 2023.

Es así que se puede evidenciar que desde la visita técnica AVT1061897 realizada el 25 de julio 2023, estando el predio ocupado el medidor no registra diferencia de lecturas.

Es así estimado usuario, que una vez realizada la revisión y corroborado las lecturas registradas por el equipo de medida tal y como se evidencia en el registro fotográfico, se pudo identificar que el equipo de medida se encuentra frenado, dado que estando el predio habitado no registra diferencia de lecturas. ACUAVALLE S.A. E.S.P, ratifica la necesidad de reposición del equipo de medida por encontrarse frenado al evidenciar que el predio se encuentra habitado sin registrar diferencia de lecturas por parte del equipo de medida, 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.

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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

- 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, ibidem 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.”

- 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 170280457 que fuera instalado el 06 de abril de 2018 en el sistema comercial ARQ, es decir hace más de 5 años; con una lectura de más de 474m³**; 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.

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

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

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.**

- 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 se 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:

- 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
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 corregimiento de Villagorgona, en horario de las 8:00 a 11:00 am y de 2:00 a 4:00 pm acompañado de la siguiente documentación:

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

- 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**

- El equipo de medida podrá ser adquirido directamente en ACUAVALLE S.A, donde nos permitimos cotizar el medidor SAP, rosca diferencial, de diámetro ½", 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 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


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

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

inferior diferente al cual tiene derecho según la normatividad en servicios públicos domiciliarios.

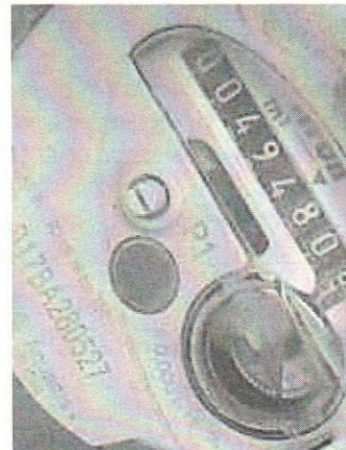
Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos.


Es así que una vez notificado el oficio AC-65742023 el 26 de julio 2023 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 el 26 de agosto 2023 y una vez se encuentre en el Punto de Atención al Usuario del corregimiento se procederá a instalar en el predio.

5. CONTRATO 351673

- Se genera la visita técnica AVT1073110 con el fin de verificar las instalaciones internas observando que el medidor instalado en el contrato 351673 tiene la medición compartida, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas. Lectura de la revisión 495 del 12 de agosto 2023.
- Es así estimado usuario, que una vez realizada la revisión y corroborado las lecturas registradas por el equipo de medida tal y como se evidencia en el registro fotográfico, se pudo identificar un mayor consumo facturado producto de la novedad reportada de medidor frenado; Esta operadora procederá a ajustar 1m³ de la facturación emitida en agosto 2023.

Año	Mes	Facturado			Código	Consumo Promedio	Facturado			Consumo a Ajustar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	8,	568,	577,	9,	35,	9,	486,	494,	8,	-1,




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

- Sin embargo estimado usuario, dado que el único mecanismo para definir el estado de funcionamiento del medidor es a través del procedimiento que nos permite la Resolución CRA 457 de 2008, su equipo puede ser remitido a la prueba técnica de precisión y calibración en el LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES, quien es el encargado de emitir el concepto técnico sobre el estado del mismo.
- 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 170280527 que fuera instalado el 06 de abril 2018 en el sistema comercial ARQ, es decir hace más de 5 años;** por lo que daremos aplicación al Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, **Control sobre el funcionamiento de los medidores.** Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
- Para tal efecto procederemos a retirar su medidor en los 5 días siguientes a esta notificación, mediante ACTA DE RETIRO, para efectuar esta evaluación, la cual podrá ser presenciada por el usuario o suscriptor con el asesor técnico que ha bien tenga.
- De Usted considerarlo oportuno puede presenciar la prueba técnica de su medidor, los gastos de transporte serán asumidos por el usuario.
- Una vez se tenga el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores se debe tener en cuenta lo siguiente:

Si EL CONCEPTO TÉCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado No Conforme: **SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL LABORATORIO, SE NOTIFICARA LA REPOSICION DEL MISMO y se procederá conforme a lo estipulado en la Ley.**

Si por el contrario el concepto TÉCNICO es que el FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR es **CONFORME** a los rangos de precisión contenidos dentro de los parámetros de las normas NTC 1063, **se procederá a reinstalar el nuevamente el medidor y se ratificara el cobro del consumo Facturado.**

- 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 importante tener en cuenta que la Ley 142 de 1994, Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia, es la norma que define el régimen de la prestación para

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

Acueducto y Alcantarillado, razón por la cual las empresas prestadoras y los usuarios estamos en el deber de dar aplicación a su contenido en relación con la micro medición, la facturación y demás aspectos legales que allí se establecen.

6. 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.*

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 asíno haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo.”

Es así, que es importante oficiar a la empresa de servicios públicos informando que el predio se encuentra desocupado, para evitar facturar una novedad errada facturando el promedio de consumo, consecuentemente solicitar el cierre del registro y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación y/o conlleven liquidación de consumos promedios por novedades que no corresponden, teniendo en cuenta que la carga probatoria que el predio se encuentra desocupado está a cargo del usuario y/o suscriptor.

7. Igualmente nos permitimos comunicar el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 4º y 12º del Decreto 302 de 2000, consagra lo siguiente:

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

Página 10

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

Parágrafo: Cuando haya lugar a servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Lo antes descrito significa que, si el usuario tiene una o varias viviendas, pisos o y/o unidades habitacionales, es indispensable que cuente con la disponibilidad del servicio que permita la medida precisa de acueducto y alcantarillado en cada unidad, independientemente si va a usar el servicio o no, además como una medida preventiva ante cualquier contingencia que en el servicio de dicha función pueda acarrear. Tal como lo establece el Decreto 302 de 2000, modificado por el 229 de 2002.

Artículo 12. Unidad de acometida por usuario. La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Es así, que en el predio ubicado en la Kr 9ª 12 – 06 con los contratos 351671 – 351672 – 351673 tienen la medición es compartida para varios apartamentos, por lo que lo invitamos a efectuar la separación de las acometidas domiciliarias para cada unidad habitacional con el fin de obtener un consumo real por cada apartamento.


8. Sin embargo estimado usuario, una vez revisada la información suministradas en las visitas técnicas efectuadas el 25 de julio 2023 y las vistas técnicas efectuadas el 12 de agosto 2023, se solicitó el acompañamiento del Profesional de Mantenimiento para realizar una nueva visita técnica y así tener una mayor claridad respecto a las instalaciones hidráulicas internas que son responsabilidad del suscriptor, comunicándonos al número telefónico aportado por ustedes 3118241928 donde fuimos informados que no permitían una nueva revisión técnica ya que previamente se habían realizado varias revisiones

Es importante que usted tenga en cuenta que las redes domiciliarias internas y la red intradomiciliaria es responsabilidad del suscriptor, por lo que la empresa solo quería identificar y aclarar que contrato suministraba el servicio a cada piso teniendo en cuenta que la vivienda cuenta con medición compartida para varios apartamentos en los 3 pisos.

Sin embargo, el hecho de no identificar las distribuciones hidráulicas internas no es impedimento para dar aplicación al artículo 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, norma de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia, que define el régimen de la prestación para Acueducto y Alcantarillado, razón por la cual las empresas prestadoras y los usuarios estamos

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 11

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

en el deber de dar aplicación a su contenido en relación con la micromedición, la facturación y demás aspectos legales que allí se establecen.

Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, **Control sobre el funcionamiento de los medidores**. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 **De los Medidores Individuales 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.


DECISIÓN

Así las cosas y con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, ATV N° 1073128 al contrato 351671, nos permitimos informar que por haberse encontrado un mayor consumo facturado por encontrar un error en la novedad facturada, la empresa procedió a ajustar **9m³** correspondientes a la facturación emitida el mes de agosto 2023 por valor de **\$17.196 pesos m/te**, quedando un nuevo saldo a favor de **\$43.820 pesos**.

De igual manera mediante Acta de Visita Técnica, ATV N° 1073130 al contrato 351673, nos permitimos informar que por haberse encontrado un mayor consumo facturado por encontrar un error en la novedad facturada, la empresa procedió a ajustar **1m³** correspondientes a la facturación emitida el mes de agosto 2023 por valor de **\$1.909 pesos m/te**, quedando automáticamente cancelada la factura emitida el 14 de agosto 2023 por valor de **\$680 pesos** y un saldo a favor por valor de **\$1.229 pesos**.

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 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

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

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)

De esta manera damos atención y respondemos a su reclamación dentro de los términos legales, 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 el consumo facturado para el mes de agosto 2023 el cual comprende el periodo de lectura del 7 de julio al 7 de agosto 2023 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.

Respecto a la notificación de la necesidad de reposición del equipo de medida del contrato 351672 y la necesidad de definir el estado de funcionamiento del medidor de los contratos 351671 y 351673 nos permitimos informar que es a través del procedimiento que nos permite la Resolución CRA 457 de 2008, donde su equipo puede ser remitido a la prueba técnica de precisión y calibración en el LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES, quien es el encargado de emitir el concepto técnico sobre el estado del mismo

Por lo anterior, ACUAVALLE S.A. ESP. Ratifica la decisión que le fue debidamente notificada y que en unísono a los argumentos anteriores, ya se encuentra en firme.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle

De usted muy cordialmente



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

Copia:

Anexos:

Transcriptor:


Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 13

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

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Villagorgona, Valle del Cauca, a los () días del mes de agosto de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor JHON JAIRO SOTO CASTRO Identificado (a) con cédula de ciudadanía No. () 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

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

Villagorgona 24 de agosto de 2023

Señor(a)
JHON JAIRO SOTO CASTRO
CLIENTE 351673
K 9 A 12 06 P1
VILLAGORGONA

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 12A No 15A-13 del Municipio de Villagorgona, 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- 77592023 de 24 de agosto de 2023.

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 CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10