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

Pradera, 10 de octubre de 2023

AC-1102287

Señor(a)  
GLORIA RIVERA  
Contrato 15129  
Carrera 6 N°4-60  
Pradera, Valle

*Y No estoy de acuerdo con lo que me cobran una casa totalmente desocupada. No vive nadie.*

ASUNTO: CITACION Y 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 - 84062023

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,



*Y NO FIRMÓ*

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 octubre de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor (a) GLORIA RIVERA 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-1102287

Pradera, 9 de octubre de 2023

Señor(a)  
GLORIA RIVERA  
Contrato 15129  
Carrera 6 No No. 4-60.  
Pradera

Asunto: RESPUESTA TRAMITE 1102287

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 radicado 1102287 instaurado en la mesa de trabajo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 19 de septiembre 2023, el cual atenderemos 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 Carrera 6 No. 4-60, en el Municipio de Pradera bajo el contrato 15129 evidenciando:
3. Para la facturación de mayo 2023 y en desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 03 mayo 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1002998, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Carrera 6 No. 4-60, en el periodo de consumo del 31 de marzo al 30 de abril 2023.
4. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa de consumo, la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, que estipula:

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

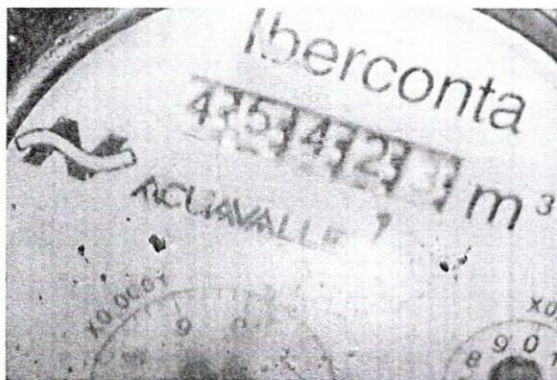
Versión No.: 02

*“Artículo 149. 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 o en la de suscriptores o usuarios** en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar 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.”*

5. Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de mayo 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **13m<sup>3</sup>** y dejando en investigación **26m<sup>3</sup>**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigacion	
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2023,	5,	4542,	4555,	13,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13,	4542,	4581,	39,	26

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **13m<sup>3</sup>** de los **39m<sup>3</sup>** consumidos dejando en investigación **26m<sup>3</sup>**.



Lect 4542 – 31 marzo/2023



Lect 4581 – 30 abril/2023

6. Posteriormente, el día 11 de mayo 2023 el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, sin que se pudiera llevar a cabo al no encontrar a nadie en el predio en reiteradas oportunidades que se visitó. Lectura de la visita 4593
7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 11 de mayo 2023 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO oficio AT-1002998 previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad





SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

son acordes a lo registrado en terreno tal como se evidencia en el registro fotográfico; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de **26m<sup>3</sup>**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación.

Decisión que se intentó notificar en repetidas oportunidades encontrando el predio solo, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página web de la empresa, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación, con su respectivo registro fotográfico con el fin de fortalecer el proceso de lectura y así garantizar una facturación transparente y garantizar los consumos a nuestros usuarios.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	10	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	4618	4618	0	
2023	9	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	20	4618	4618	0	
2023	8	4625	4618	8	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4615	4618	3	
2023	7	4610	4625	15	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4610	4615	5	
2023	6	4555	4610	55	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14	4581	4610	29	
2023	5	4542	4555	13	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13	4542	4581	39	26



Lect 4615 -30 junio/2023

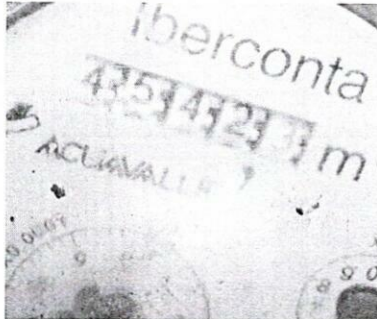


Lect 4618 - 31 julio/2023



Lect 4618 - 30 agosto/2023





Lect 4542 – 31/marzo/2023



Lect 4581 – 30 abril /2023



Lect 4610 – 31 mayo/2023

8. Sin embargo, mediante el tramite 1083821 del 24 de agosto 2023 el usuario manifiesta haber tenido una fuga invisible la cual ya reparo, por lo que se programa una nueva revisión interna, observando:

Se efectúa la revisión interna evidenciando que el medidor registra fuga estando todas las llaves cerradas, se efectúa revisión con el geófono identificando que la fuga se encuentra en el tramo del equipo de medida a una llave de paso interna, por lo que se recomienda renovar la tubería. Lectura de la revisión 4618 del 24 de agosto 2023.

9. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 1102287 el día 19 de septiembre 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

...Realiza revisión 22 de septiembre de 2023, no se evidencian fugas, la casa está desocupada, mantienen la llave de paso está cerrada, lectura 4618.

10. 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 1083821, 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.**”*





SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

Facturar el consumo promedio normalizado de los últimos 6 meses antes de presentarse la desviación de consumo correspondiente a **13m<sup>3</sup>** para la facturación emitida en mayo y junio 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** toda vez que al abrir la llave de paso el medidor sigue registrando consumo estando el predio desocupado.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación	Consumo ajustado Fuga invisible
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2023	6	4555	4610	55	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14	4581	4610	29		-42
2023	5	4542	4555	13	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13	4542	4581	39	26	


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 junio 2023, ante la evidencia que en el predio bajo el contrato 15129 se presentó una fuga invisible tal y como lo se informa mediante la visita técnica; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. se le procedió a realizar el ajuste de los **42m<sup>3</sup>** facturados, recomendando realizar la reposición total de la red domiciliaria interna.

11. Igualmente en la trazabilidad de los consumos facturados se pudo evidenciar un error de lectura para las facturaciones de julio y agosto 2023, facturando un mayor consumo producto de una novedad errada, por lo cual esta Operadora procedió a ajustar **15m<sup>3</sup>** del consumo facturado en el mes de julio y agosto 2023, por valor de \$49.149 pesos m/te, quedando automáticamente descontados de la facturación emitida en septiembre 2023 por valor de \$315.670 pesos y un saldo pendiente por cancelar por valor de \$266.521 pesos m/te los cuales le figuran como saldo a anterior en la facturación emitida el 6 de octubre 2023 por valor de \$279.640 pesos m/te.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación	Consumo ajustado Error de Lectura	Consumo ajustado Fuga invisible
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			
2023	10	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	4618	4618	0			
2023	9	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	20	4618	4618	0			
2023	8	4625	4618	8	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4615	4618	3		-5	
2023	7	4610	4625	15	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4610	4615	5		-10	
2023	6	4555	4610	55	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14	4581	4610	29		-42	
2023	5	4542	4555	13	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13	4542	4581	39	26		

12. Finalmente estimado usuario, esta operadora procedió a reconsiderar el consumo facturado en junio 2023 con el fin de ajustar **42m<sup>3</sup>** producto de la fuga invisible tal y como lo informan mediante la visita técnica; ACUAVALLE S.A. E.S.P. ajustando **42m<sup>3</sup>** por valor de \$133.030 pesos m/te, siendo descontados automáticamente de la



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

facturación emitida el 6 de octubre 2023 por valor de \$279.640 pesos m/te, quedando pendiente por cancelar el valor de \$ 146.610 pesos m/te correspondiente a las facturas de julio, agosto, septiembre y octubre 2023.

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. Enefecto, 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."*

Es así, que es importante oficiar a la empresa de servicios públicos informando que el predio se encuentra desocupado **solicitando cerrar el registro**, para evitar facturar una novedad errada o la 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.

Reiterando muy respetuosamente, que es deber del usuario acatar la recomendación de renovar totalmente la red hidráulica de su domicilio para evitar desperdicios y desviaciones



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

del consumo que afecten su facturación y el consecuente desperdicio de tan preciado líquido que conlleva a incrementos en la facturación mensual de los servicios públicos prestados por ACUAVALLE S.A. E.S.P. ya que de continuar con la desviación de consumo producto de la fuga invisible, ACUAVALLE S.A E.S.P., salva la responsabilidad y procederá a facturarle el consumo real generado en su predio, quedando la solución y consumo bajo la responsabilidad expresa del suscriptor y usuario.

### DECISIÓN

Así las cosas y con base en la verificación adelantada, nos permitimos informar que al contrato 15129 se le realizó un ajuste de la facturación emitida en junio 2023, 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 **\$146.610 pesos m/te** de la factura emitida el 6 de octubre 2023 por valor de **\$279.640 pesos m/te** correspondiente a las facturaciones de julio, agosto, septiembre y octubre 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.*

Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

De usted considerarlo necesario, le ofrecemos la alternativa de un convenio de pago de acuerdo a la **Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021**, a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligaciones pendientes.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud, no sin antes recomendarle muy respetuosamente adoptar medidas que

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

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)*

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concederle los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, agradeciendo su amable atención.

De usted muy cordialmente



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

Copia:


Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa



	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 octubre de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor (a) GLORIA RIVERA 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-1102287

Pradera, 9 de octubre de 2023

Señor(a)  
GLORIA RIVERA  
Contrato 15129  
Carrera 6 No No. 4-60.  
Pradera

Asunto: RESPUESTA TRAMITE 1102287

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 radicado 1102287 instaurado en la mesa de trabajo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 19 de septiembre 2023, el cual atenderemos 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 Carrera 6 No. 4-60, en el Municipio de Pradera bajo el contrato 15129 evidenciando:
3. Para la facturación de mayo 2023 y en desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 03 mayo 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1002998, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Carrera 6 No. 4-60, en el periodo de consumo del 31 de marzo al 30 de abril 2023.
4. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa de consumo, la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, que estipula:

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

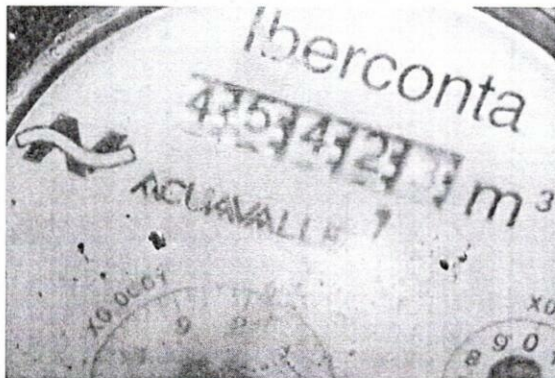
Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

*“Artículo 149. 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 o en la de suscriptores o usuarios** en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar 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.”*

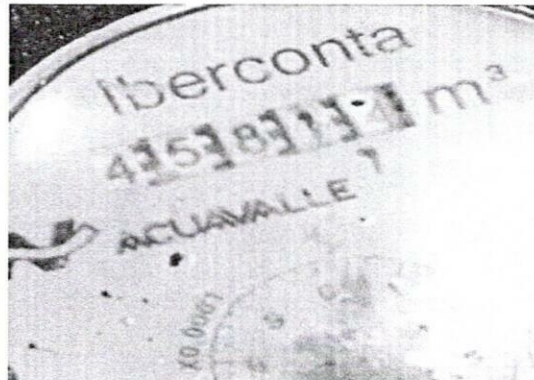
5. Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de mayo 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **13m<sup>3</sup>** y dejando en investigación **26m<sup>3</sup>**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigacion
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	5,	4542,	4555,	13,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13,	4542,	4581,	39,	26

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **13m<sup>3</sup>** de los **39m<sup>3</sup>** consumidos dejando en investigación **26m<sup>3</sup>**.



Lect 4542 – 31 marzo/2023



Lect 4581 – 30 abril/2023

6. Posteriormente, el día 11 de mayo 2023 el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, sin que se pudiera llevar a cabo al no encontrar a nadie en el predio en reiteradas oportunidades que se visitó. Lectura de la visita 4593
7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 11 de mayo 2023 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO oficio AT-1002998 previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad





SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código: SGD-O-001  
Versión No.: 02

son acordes a lo registrado en terreno tal como se evidencia en el registro fotográfico; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de **26m<sup>3</sup>**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación.

Decisión que se intentó notificar en repetidas oportunidades encontrando el predio solo, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página web de la empresa, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación, con su respectivo registro fotográfico con el fin de fortalecer el proceso de lectura y así garantizar una facturación transparente y garantizar los consumos a nuestros usuarios.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	10	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	4618	4618	0	
2023	9	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	20	4618	4618	0	
2023	8	4625	4618	8	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4615	4618	3	
2023	7	4610	4625	15	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4610	4615	5	
2023	6	4555	4610	55	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14	4581	4610	29	
2023	5	4542	4555	13	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13	4542	4581	39	26



Lect 4615 –30 junio/2023



Lect 4618 – 31 julio/2023



Lect 4618 – 30 agosto/2023

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

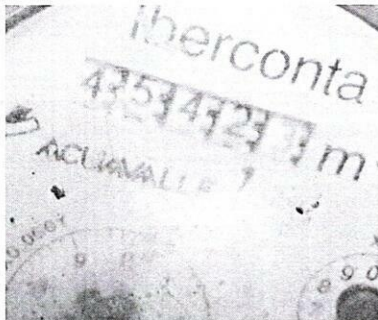
Página 3

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





Lect 4542 – 31/marzo/2023



Lect 4581 – 30 abril /2023



Lect 4610 – 31 mayo/2023

8. Sin embargo, mediante el trámite 1083821 del 24 de agosto 2023 el usuario manifiesta haber tenido una fuga invisible la cual ya reparo, por lo que se programa una nueva revisión interna, observando:

Se efectúa la revisión interna evidenciando que el medidor registra fuga estando todas las llaves cerradas, se efectúa revisión con el geófono identificando que la fuga se encuentra en el tramo del equipo de medida a una llave de paso interna, por lo que se recomienda renovar la tubería. Lectura de la revisión 4618 del 24 de agosto 2023.

9. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 1102287 el día 19 de septiembre 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

....Realiza revisión 22 de septiembre de 2023, no se evidencian fugas, la casa está desocupada, mantienen la llave de paso está cerrada, lectura 4618.

10. 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 1083821, 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.**”*





SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

Facturar el consumo promedio normalizado de los últimos 6 meses antes de presentarse la desviación de consumo correspondiente a **13m<sup>3</sup>** para la facturación emitida en mayo y junio 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** toda vez que al abrir la llave de paso el medidor sigue registrando consumo estando el predio desocupado.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación	Consumo ajustado Fuga invisible
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2023	6	4555	4610	55	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14	4581	4610	29		-42
2023	5	4542	4555	13	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13	4542	4581	39	26	

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 junio 2023, ante la evidencia que en el predio bajo el contrato 15129 se presentó una fuga invisible tal y como lo se informa mediante la visita técnica; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. se le procedió a realizar el ajuste de los **42m<sup>3</sup>** facturados, recomendando realizar la reposición total de la red domiciliaria interna.

- Igualmente en la trazabilidad de los consumos facturados se pudo evidenciar un error de lectura para las facturaciones de julio y agosto 2023, facturando un mayor consumo producto de una novedad errada, por lo cual esta Operadora procedió a ajustar **15m<sup>3</sup>** del consumo facturado en el mes de julio y agosto 2023, por valor de \$49.149 pesos m/te, quedando automáticamente descontados de la facturación emitida en septiembre 2023 por valor de \$315.670 pesos y un saldo pendiente por cancelar por valor de \$266.521 pesos m/te los cuales le figuran como saldo a anterior en la facturación emitida el 6 de octubre 2023 por valor de \$279.640 pesos m/te.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación	Consumo ajustado Error de Lectura	Consumo ajustado Fuga invisible
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			
2023	10	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	4618	4618	0			
2023	9	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	20	4618	4618	0			
2023	8	4625	4618	8	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4615	4618	3		-5	
2023	7	4610	4625	15	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4610	4615	5		-10	
2023	6	4555	4610	55	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14	4581	4610	29		-42	
2023	5	4542	4555	13	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13	4542	4581	39	26		

- Finalmente estimado usuario, esta operadora procedió a reconsiderar el consumo facturado en junio 2023 con el fin de ajustar **42m<sup>3</sup>** producto de la fuga invisible tal y como lo informan mediante la visita técnica; ACUAVALLE S.A. E.S.P. ajustando **42m<sup>3</sup>** por valor de \$133.030 pesos m/te, siendo descontados automáticamente de la





SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

facturación emitida el 6 de octubre 2023 por valor de \$279.640 pesos m/te, quedando pendiente por cancelar el valor de \$ 146.610 pesos m/te correspondiente a las facturas de julio, agosto, septiembre y octubre 2023.

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. Enefecto, 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."*

Es así, que es importante oficiar a la empresa de servicios públicos informando que el predio se encuentra desocupado **solicitando cerrar el registro**, para evitar facturar una novedad errada o la 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.

Reiterando muy respetuosamente, que es deber del usuario acatar la recomendación de renovar totalmente la red hidráulica de su domicilio para evitar desperdicios y desviaciones

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


Página 6

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

del consumo que afecten su facturación y el consecuente desperdicio de tan preciado líquido que conlleva a incrementos en la facturación mensual de los servicios públicos prestados por ACUAVALLE S.A. E.S.P. ya que de continuar con la desviación de consumo producto de la fuga invisible, ACUAVALLE S.A. E.S.P., salva la responsabilidad y procederá a facturarle el consumo real generado en su predio, quedando la solución y consumo bajo la responsabilidad expresa del suscriptor y usuario.

### DECISIÓN

Así las cosas y con base en la verificación adelantada, nos permitimos informar que al contrato 15129 se le realizó un ajuste de la facturación emitida en junio 2023, 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 **\$146.610 pesos m/te** de la factura emitida el 6 de octubre 2023 por valor de **\$279.640 pesos m/te** correspondiente a las facturaciones de julio, agosto, septiembre y octubre 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.*

Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

De usted considerarlo necesario, le ofrecemos la alternativa de un convenio de pago de acuerdo a la **Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021**, a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligaciones pendientes.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud, no sin antes recomendarle muy respetuosamente adoptar medidas que



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	<b>Código:</b> SGD-O-001
		<b>Versión No.:</b> 02

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)*

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concederle los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, agradeciendo su amable atención.

De usted muy cordialmente



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

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa





NOMBRE RIVERA C JOSE J		DIRECCIÓN CR 6 N. 4 60		MUNICIPIO PRADERA	ESTRATO 3
TELEFONO	UBICACIÓN 7610-62-130-000430	SUSCRIPTOR 15129	C.C 15129	CONSUMO PROMEDIO 18	

Fecha visita: 22-SEP-23 Hoja Inicio: 2:40 Hora Finalización: 2:48  
 CRITICA PQR CRITICA PQR X

Motivo: INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA

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

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 4-20619
SELLO VIOLADO <u>NO</u>	INVERTIDO <u>NO</u>	DIAMETRO MEDIDOR <u>1/2</u>

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES <u>1</u>	SANITARIOS <u>2</u>	OTROS <u>0</u>
DUCHAS <u>0</u>	PISCINAS <u>0</u>	FUGAS <u>0</u>

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

SANITARIO <u>2</u>	LAVAPLATOS <u>0</u>	LLAVES TERMINALES <u>1</u>	OTROS <u>0</u>
LAVAMANOS <u>0</u>	DUCHAS <u>0</u>	ORINALES <u>0</u>	

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA <u>NO</u>	MEDIDOR PARADO <u>NO</u>	FUGA <u>0</u>	VISIBLE <u>NO</u>
ESCAPE MEDIDOR <u>NO</u>	MEDIDOR ILEGIBLE <u>NO</u>		INVISIBLE <u>NO</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
22-SEP-23	4618				se realizo la visita y no se encontraron fugas, la casa esta desocupada, la llave de paso esta cerrada

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

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

**COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO**  
 TRAMITE: 1102287 ORDEN: 1403839  
 EN PROCESO



Número de radicado : -1  
 Fecha Atención : 2023-09-19 09:13:13  
 Fecha Vencimiento : 2023-10-09  
 Número Cliente : 15129  
 Nombre Cliente : RIVERA C JOSE J  
 Dirección Cliente : CR 6 N 4 60  
 Teléfono Cliente : 3147189527 ✓  
 Último Consumo : 0  
 Consumo Promedio : 18  
 Ruta Cliente : 7610-62-130-000430  
 Clase de Servicio : ACUEDUCTO  
 Rol Atendedor : FRANCISCO CUERO CASTILLO  
 Motivo : INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA

**Observaciones:**

mesa de trabajo superintendencia de servicios públicos 19/09 de 2023. usuario realiza reclamación ya que la casa estaba desocupada presenta desviación en mayo usuario no esta de acuerdo con el consumo llamar antes de la visita

Francisco Cuero  
 FUNCIONARIO ACUAVALLE

Gloria Rivera C.  
 FIRMA DEL USUARIO





NIT 890.399.032-8

1112257

1414596

Rivera C Jose J CC. 15129
CR 6 N. 4 60
BARRIO Cabecera Municipal
MUNICIPIO Pradera

CICLO 62
UBICACIÓN 7610-62-130-000430
MEDIDOR 4-20619
DIÁMETRO 1/2"
TARIFA VIGENCIA -2023-8-62-PRADERA
CLASE DE SERVICIO Residencial
ESTRATO 3 - MEDIO BAJO

EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRIPTOR 15129

VALOR TOTAL 302.500

PAGO ELECTRÓNICO 14421122

DOCUMENTO EQUIVALENTE 65390669 FECHA DE EXPEDICIÓN 08 AGO 2023 00 00 00 5833

Table with columns: Período Facturado, Días, Lecturas, Consumo, Novedad, Historia de consumo, Prom., Antigüedad deuda. Includes a bar chart for consumption history.

Table with columns: Acueducto, Alcantarillado. Sub-headers: Consumo M3, Costo de referencia, Tarifa aplicada, Costo real mes, Subsidio o contribución, Neto a pagar.

Table with columns: Aseo. Sub-headers: Facturación y comercialización, Barrido limpieza, Recolección transporte, Tratamiento disposición final, Tramo excedente, Frecuencia recolección, Frecuencia barrido, Subsidio o contribución, Neto a pagar.

ACUAVALLE S.A. - E.S.P., INFORMA QUE NINGÚN FUNCIONARIO DE LA EMPRESA ESTA AUTORIZADO PARA RECIBIR DINERO POR TRABAJOS REALIZADOS O SERVICIOS PRESTADOS...

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA. Table with columns: Description, Amount. Includes handwritten calculations: 4615 - 4618 = 3, 4610 - 4615.

Créditos otorgados y financiación

Table with columns: Descripción, Valor de la cuota, Saldo, Cuotas (Tot, Fac, Pend). Total créditos row at the bottom.

Último pago realizado

Table with columns: Día, Mes, Año, Valor, Sitio, Pago. Estado del servicio: SUSPENDIDO FALTA DE PAGO.

Table with columns: VALOR TOTAL 302.500, Pagué hasta INMEDIATO, Fecha de suspensión INMEDIATO.



ACUAVALLE S.A E.S.P
NIT 890.399.032-8

- BANCO -

MUNICIPIO Pradera
SUSCRIPTOR 15129
UBICACIÓN 7610-62-130-000430
FECHA VENCIMIENTO INMEDIATO
N° DOCUMENTO 65390669
VALOR 302.500
PAGO ELECTRÓNICO 14421122

NO VALIDA PARA PAGO