


*Uberto maguip.ESF*  
*gest. Hacia*  
*A la*  
*oficina*

	<b>ADMINISTRACION DEL CLIENTE</b>	Código:MI1-F1
	<b>CITACION NOTIFICACION PERSONAL</b>	Versión No.: 00

Villa Gorgona 21 de septiembre de 2023

*2*  
*2*

Señor(a)  
RICAURTE ANTONIO PEREA  
CLIENTE 328183  
K 1 13 66  
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 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 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- 89182023 de 21 de septiembre 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 los dispuesto en el artículo 69 del precitado código.

Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según sea el caso.

Atentamente,



**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
**Comisionada Actividades Específicas AGUA 10**



ADMINISTRACION DEL CLIENTE  
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Villagorgona, Valle del Cauca, a los ( ) días del mes de septiembre de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor RICAURTE ANTONIO PEREA 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

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

AC-89182023

Villagorgona, 21 de septiembre de 2023


Señor(a)  
RICAURTE ANTONIO PEREA  
Contrato 328183  
K 1 No. 13 66  
Villagorgona

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 89182023

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 al radicado 89182023 instaurado el día 04 de septiembre de 2023 en el Punto De Atención Al Usuario Denominado PAU, 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 K 1 No. 13 66, en el corregimiento de Villagorgona del Municipio de Candelaria bajo el contrato 328183 evidenciando:
3. Para la facturación de julio 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 14 julio 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1053763, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la K 1 No. 13 66, en el periodo de consumo del 06 de junio al 07 de julio 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:

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

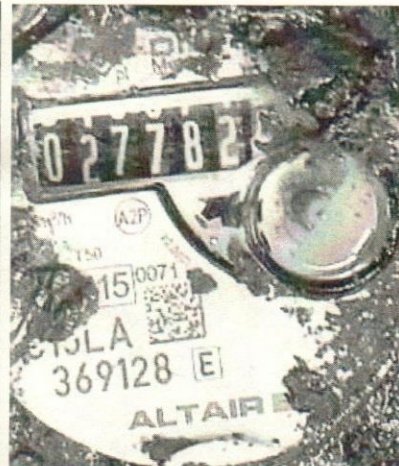
*“Artículo 149. De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. **Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios** en circunstancias 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.”*

- 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 julio 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **31m<sup>3</sup>** y dejando en investigación **21m<sup>3</sup>**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	7,	2726,	2757,	31,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	31,	2726,	2778,	52,	21



Lect 2726 – 06 junio/2023



Lect 2778 – 07 julio2023

- Posteriormente, el día 28 de julio 2023, el personal de redes procede a dirigirse al predio en reiteradas oportunidades para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica sin poder ubicar a nadie en el predio para poder revisar las instalaciones hidráulicas, verificando la lectura reportada por el lector evidenciando que el día 28 de julio 2023 de 2831.
- En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 29 de julio 2023 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO oficio AT-1053763 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 **21m<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 dejar una copia por debajo de la puerta y 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:

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	9	2844	2876	32	0	LECTURA SIN NOVEDAD	40	2844	2876	32	
2023	8	2757	2844	87	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	30	2778	2844	66	
2023	7	2726	2757	31	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	31	2726	2778	52	21
2023	6	2690	2726	36	0	LECTURA SIN NOVEDAD	29	2690	2726	36	
2023	5	2656	2690	34	0	LECTURA SIN NOVEDAD	28	2656	2690	34	
2023	4	2631	2656	25	0	LECTURA SIN NOVEDAD	29	2631	2656	25	



Lect 2778 – 07/julio/2023



Lect 2844 – 07 agosto/2023



Lect 2876 – 07 septiembre/2023



Lect 2656 – 06 abril/2023



Lect 2690 – 07 mayo /2023



Lect 2726 – 06 junio/2023

8. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de atender su inconformidad con el consumo facturado procedimos nuevamente a generar el Trámite 1076650 el día 17 de agosto 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

.....Realizada la visita técnica el predio, medidor no marca fuga, todas las instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 5 personas. Lectura 2861 tomada el 22 de agosto 2023.

9. Sin embargo muy a pesar de haber realizado la visita técnica el día 22 de agosto 2023, Apreciada usuaria por su nuevo requerimiento Mediante la visita de Técnica AVT 1091233 y con el propósito de evidenciar las lecturas registradas por el equipo de medida, se procedió con nuestro personal operativo nuevamente a verificar mediante visita técnica efectuada el 20 de septiembre 2023.

.....Realizada la visita técnica se evidencia que el medidor marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 5 personas. Lectura 2905.

Es así estimado usuario que se ha programado una revisión con geófono en el predio ubicado en la Kra 1 13 – 66, para descartar una fuga invisible sin embargo tal como se puede evidenciar en el resumen de consumos adjunto, la desviación de consumo presentada en el predio fue subsanada para el periodo de consumo del 7 de agosto al 7 de septiembre 2023 registrando **32m<sup>3</sup>** de consumo, regresando al promedio normalizado antes de presentarse la desviación de consumo.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02



Lect 2844 – 07 agosto/2023



Lect 2876– 07 septiembre/2023

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio corresponde a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo establece la Ley. 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.

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 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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
**OFICIO**

Código:  
SGD-O-001

Versión No.: 02

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ  
Comisionada Actividades Especiales AGUA 10

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:* Nillyreth Jimenez.

*Aprobo*

*Copia Externa*