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

Pradera, 01 de junio de 2023

Señor(a)
 YANETH SOCORRO BENAVIDEZ MARIN
 CLIENTE 202236
 CRA 20ª 12 24
 Pradera

Camila Sanchez

+ 1082 124 200

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 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 - 1007607

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,

Usuaría recibe respuesta pero no firma.

05 JUNIO 2023.

H: 15:15.



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



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de PRADERA, Valle del Cauca, a los () días del mes de mayo de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor (a) YANETH SOCORRO BENAVIDEZ MARIN 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-1007607

Pradera, 1 de junio de 2023

Señor(a)
YANETH SOCORRO BENAVIDEZ MARIN
Contrato 202236
Kra 20ª No. 12-24
Pradera

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO AVT1007607

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 20238001739352 trasladado por competencia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 12 de mayo 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 Municipio de Pradera del bajo el contrato 202236 evidenciando:
3. Para la facturación de marzo 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 marzo 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 951788, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en el municipio Pradera, en el periodo de consumo del 29 de enero al 01 de marzo 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

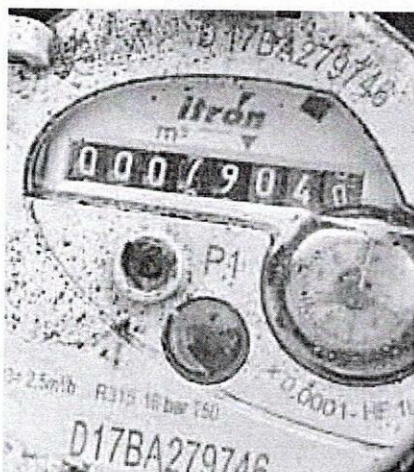
	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

“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.”

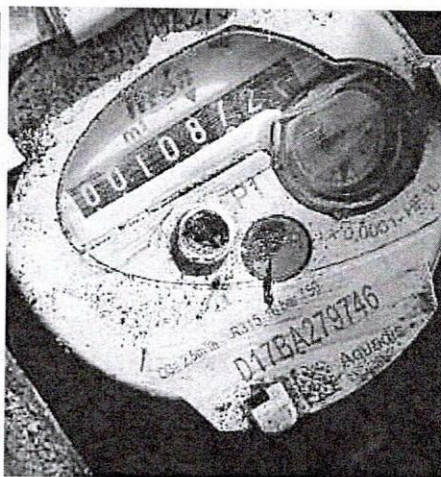
- Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de marzo 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a $1m^3$ y dejando en investigación $28m^3$, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Periodo	Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
			Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2844	2023	3	79	80	1	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	1	79	108	29	28

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura $01m^3$ de los $29m^3$ consumidos dejando en investigación $28m^3$.



Lect 79 – 29 enero/2023



Lect 108 – 01 marzo/2023

- Posteriormente, el día 06 de marzo 2023, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, observando que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Lectura de la revisión 112.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 2

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

7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 27 de marzo 2023 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad 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 **28m3**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación, es decir para la facturación de abril 2023.

Decisión que se intentó notificar de manera personal pero el usuario se negó a firmar, procediendo a notificar por la página WEB de la empresa, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley, en aplicación al debido proceso tal como lo establece 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:

Periodo	Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
			Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2966,	2023,	5,	138,	160,	22,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,	138,	160,	22,	
2905,	2023,	4,	80,	138,	58,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	1,	108,	138,	30,	
2844,	2023,	3,	79,	80,	1,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	1,	79,	108,	29,	28,
2783,	2023,	2,	74,	79,	5,	52,	CONFIRMA CONSUMO POR CRITICA	0,	74,	79,	5,	
2725,	2023,	1,	74,	74,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	74,	74,	0,	
2664,	2022,	12,	74,	74,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	74,	74,	0,	




Lect 108 – 01/03/2023



Lect 138 – 31/03/2023



Lect.160–30/04/2023

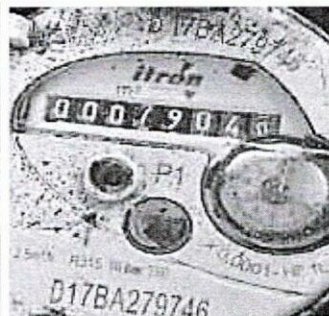
	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02



Lect 74 – 30/11/2022



Lect 74 – 30/12/2022



Lect 79 – 29/01/2023

8. 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 1007607 el día 12 de mayo 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:


..... Se visita el predio el día 16 de mayo 2023 evidenciando que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Lectura de la revisión 174. Usuario se niega a firmar la visita técnica realizada.

Apreciada usuaria, tal como se evidencia en el registro de consumo de los últimos seis meses hasta la facturación de febrero 2023 la cual comprende el periodo de lectura del 30 de diciembre 2022 al 29 de enero 2023, el equipo de medida solo registro 5m3 de consumo por diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida después de tener la novedad de predio desocupado, donde se evidencia que para el mes de diciembre 2022 y enero 2023 el equipo de medida no registro consumo en el predio bajo el contrato 202236.

7. Finalmente estimada usuaria, la facturación emitida el 8 de mayo 2023 por valor de \$257.760 pesos registraba un saldo en mora al no evidenciar pago de la facturada emitida el 12 de abril 2023 por valor de \$185.680 pesos, sin embargo el día 16 de mayo 2023 se evidencia el pago por valor de \$185.680 pesos quedando pendiente por cancelar el valor de \$72.080 pesos.

DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden 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.

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

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, ratificando los consumos facturados, 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)*

Es 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.

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

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUAS 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa