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

**AC-1153664**

El Cerrito (V.), 27 de noviembre de 2023.

Señora:

**MERI OSPINA**

Suscriptor: 76574 (070-3255)

CI 8 16 05

El Cerrito (V.)

**ASUNTO: RESPUESTA A DERECHO DE PETICION SUSCRIPTOR 76574 EL CERRITO.**

Cordial saludo,

Para ACUAVALLE SA ESP es de gran importancia escuchar y atender oportunamente todas las quejas, peticiones y reclamos de nuestros clientes.

Sirva esta comunicación para responder su solicitud, con Atención No.1153664; documento recibido el 07 de noviembre de 2023, en el P.A.U de El Cerrito (V.), requerimiento que tiene el carácter de Derecho de Petición, por lo que procederemos a atenderlo dentro del término legal de la siguiente manera:

### **SUSTENTACION.**

Antes que nada considero oportuno indicarle que la Ley 142 de 1994, en su Artículo 146 establece lo siguiente:

***Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.***

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, la micro medición, y demás aspectos contractuales que están


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

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

reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, y contenidos en el CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES suscrito entre las partes.

Una desviación de consumo se entiende como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de agua frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los tres periodos anteriores para facturación bimestral o seis periodos anteriores en la facturación mensual.

De acuerdo con lo planteado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su CONCEPTO SSPD-OJ-2004-386. El artículo 149 de la Ley 142 de 1994 dispone que es obligación de las empresas al preparar las facturas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclarare 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.


En este sentido, un aumento desmesurado en el precio de la factura indica que puede existir desviación significativa, esto si revisados los consumos promedios indicados en ésta, aparece una desviación en el consumo igual al porcentaje citado, y en dicho evento, es necesario que la empresa efectúe las investigaciones pertinentes y en todo caso, como se indicó, puede ser susceptibles la desviación de cobro inoportuno si se dan las condiciones del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Las desviaciones significativas pueden entre otras, tener su causa en las fugas imperceptibles en el servicio de acueducto.

Para el caso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico, dispuso en la Resolución No. 151 de 2001, lo siguiente:

*“Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

*a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).*

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

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).

c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

**PARÁGRAFO.** En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior”.

De otra parte, como las desviaciones significativas pueden tener origen en fugas de agua, es pertinente tener en cuenta la normatividad aplicable para los servicios de acueducto y alcantarillado. El Decreto 229 de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:


“3.13. **FUGA IMPERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

“3.14. **FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible. En efecto, el artículo 146 de la ley 142 de 1994 dispone que la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido.

Ahora bien, cualquiera sea la causa de la desviación, la empresa está obligada a investigarla y, en caso de ser imperceptible, de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142, deberá facturar con base en los consumos de períodos anteriores o de la suscriptores o usuarios en condiciones semejantes o mediante aforo; si no lo hace, el usuario podrá exigir a la empresa que investigue la causa de la desviación, y mientras investiga, le cobre conforme a las reglas expuestas.

Ni la Ley 142 de 1994, ni la regulación estipulan el término para que la empresa realice la investigación; en tal caso el plazo será el que señale el contrato de condiciones uniformes de la respectiva empresa.

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

Pero tratándose de revisión previa, lo lógico es que la empresa detecte la anomalía antes del envío de la factura; una vez determine que la fuga es perceptible podrá cobrar la diferencia resultante, pero si es imperceptible, no deberá cargar los valores correspondientes al consumo desviado.

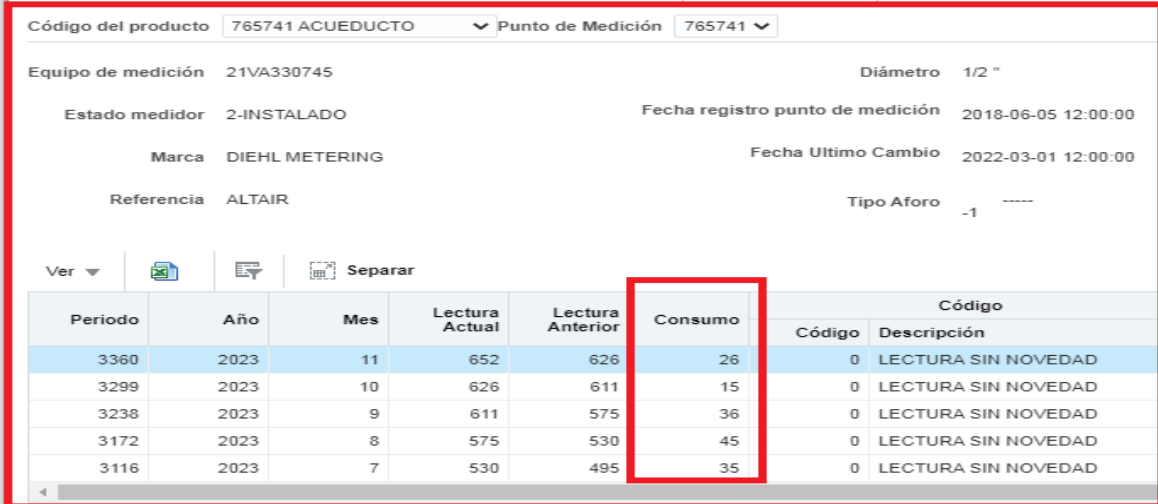
En caso contrario; es decir, si hay desviación significativa pero la empresa no hace la revisión previa, atendiendo al art. 149 de la Ley 142 de 1994, el prestador del servicio está obligado a facturar el promedio de consumo.

Como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

“Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas”

En este caso, aun estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, pues la empresa no debe soportar cargas económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía.


Verificado en el sistema de información comercial, detallamos a en la siguiente imagen los consumos registrados por su aparato de medición y debidamente facturados al suscriptor **76574**.



The screenshot shows a web interface for a commercial system. At the top, there are dropdown menus for 'Código del producto' (765741 ACUEDUCTO) and 'Punto de Medición' (765741). Below this, several fields provide details about the measurement equipment: 'Equipo de medición' (21VA330745), 'Diámetro' (1/2"), 'Estado medidor' (2-INSTALADO), 'Fecha registro punto de medición' (2018-06-05 12:00:00), 'Marca' (DIEHL METERING), 'Fecha Ultimo Cambio' (2022-03-01 12:00:00), 'Referencia' (ALTAIR), and 'Tipo Aforo' (-1). Below the form, there is a table with columns for 'Periodo', 'Año', 'Mes', 'Lectura Actual', 'Lectura Anterior', 'Consumo', and 'Código Descripción'. The 'Consumo' column is highlighted with a red box. The table contains five rows of data for the year 2023, with consumption values of 26, 15, 36, 45, and 35 respectively.

Periodo	Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código	Descripción
3360	2023	11	652	626	26	0	LECTURA SIN NOVEDAD
3299	2023	10	626	611	15	0	LECTURA SIN NOVEDAD
3238	2023	9	611	575	36	0	LECTURA SIN NOVEDAD
3172	2023	8	575	530	45	0	LECTURA SIN NOVEDAD
3116	2023	7	530	495	35	0	LECTURA SIN NOVEDAD

Imagen tomada del Sistema Comercial ARQ- ACUAVALLE S.A ESP.

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

## DECISIÓN.

Citado lo anterior y como se evidencia en toda la trazabilidad de las imágenes de las lecturas tomadas a su aparato de medición, es oportuno indicar que todos y en cada uno de los periodos hasta ahora facturados, obedecen a consumos realmente registrados por su medidor, es decir; estamos dando cabal cumplimiento a lo ordenado por el Artículo 146 de la ley 142 de 1994, anteriormente transcrito, y que se desvirtúa el cobro de consumos promedios, o en su defecto que se hayan presentado desviaciones significativas en los periodos de facturación mencionados.


Que de acuerdo a Acta de Visita Técnica No.1153664 realizada el día 10 de noviembre de 2023 en el predio del suscriptor 76574, se realizó visita técnica, evidenciando en el recorrido interno dos fugas en los sanitarios, dentro de la visita se recomendó la reparación de las mismas, ya que estas son las que están ocasionando su alto consumo

Es preciso indicar que el alto valor de su factura actual no obedece a una desviación y que su alto consumo facturado obedece a las fugas evidenciadas en la Visita Técnica realizada.

Que ante su solicitud de una factura por el valor en reclamación de \$273.580, es preciso indicar que esta prestadora con oficio AC-108532023, asunto Notificación Resolución No. SSPD-20238500554055 del 14-09-2023 El Cerrito (V.), dio respuesta y ajusto su factura, acatando el resuelve de la SUPER, así entonces este valor que usted menciona en su petición ya fue atendido y resuelto por Acuavalle S.A ESP.

Por lo antes expuesto se ratifica en los cobros incluidos en su última factura con documento equivalente No.66693853 correspondiente al mes de octubre de 2023, periodo de facturación del 09 de septiembre al 10 de octubre de 2023, y se hacer uso racional del servicio de acueducto, para evitar que se vea afectado por el alto costo de la misma.

De esta manera queda atendido su Derecho de Petición, no sin antes informarle el derecho que tiene de aplicar el artículo 154 de la Ley 142; el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden en los Recursos de Reposición ante el Jefe de este Despacho de ACUAVALLE S.A. -E.S.P., Y el de Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los (5) días siguientes de notificada la decisión, en un mismo escrito.

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

Los recursos deben cumplir con los siguientes requisitos, según el Artículo 155 de Ley 142 de 1994: y en concordancia con el Artículo 77 de la Ley 1437 de 20111, que en su aparte establecen:

Artículo 155 inciso 2 de la Ley 142 de 1994 "Sin embargo para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos". Para lo cual deberán acercarse a nuestras Oficinas del P.A.U El Cerrito-Valle para efectuar el ajuste respectivo.

El Artículo 77 Ley 1437. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio

Atentamente,

Jhon J. Garcia A.

**JHON JAIRO GARCIA AGUDELO**  
**Profesional III - Operación AGUA 8 (E.)**

*Copia:* BIBI MILLAN - Apoyo Administrativo El Cerrito  
*Anexos:*  
*Transcriptor:* Jhon Jairo G.  
*Aprobó*  
*Copia Externa*