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

Candelaria Valle, 14 noviembre de 2023

Señor(a)
BEATRIZ MORANTE
Contrato 204445
KRA 1 No. 5-11
CANDELARIA, VALLE.

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC- 103602023 con fecha 07 noviembre de 2023, por el PROFESIONAL III de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

Se advierte que contra este acto administrativo proceden los recursos contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden los recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la Empresa en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días siguientes de notificada la decisión.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

Luis Eduardo Muñoz Q.
LUIS EDUARDO MUÑOZ QUINTANA


APOYO ADMINISTRATIVO

CANDELARIA – AGUA 10.

Transcriptor:

Aprobó:

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

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

AC-103602023

Candelaria, 7 de noviembre de 2023

Señor(a)
BEATRIZ MORANTE
Contrato 204445
KRA 1 No. 5-11
Candelaria

Se visita al usuario en varias ocasiones, en el predio y no se encuentra. Se procederá a notificación por aviso.

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO 103602023

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 a solicitud instaurada en el Punto de Atención al Usuario Denominado "PAU" el día 17 de octubre 2023, el cual atenderemos bajo la siguiente argumentación:

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. Una vez recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, las atenciones, las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio por concepto de acueducto y alcantarillado, para la valoración adecuada de su reclamación.
3. Para la facturación de junio 2023, en desarrollo de la revisión previa a la generación de la facturación no fue posible tomar adecuadamente la lectura por encontrarse ilegible el equipo de medida, razón por la cual y ante la imposibilidad de tomar la lectura del equipo de medida tal como se evidencia en el registro fotográfico, el sistema comercial automáticamente al reportarse la novedad liquida el consumo promedio de los últimos seis meses, para el caso específico facturo **30m³** de consumo promedio.

.... ARTICULO 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.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos


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

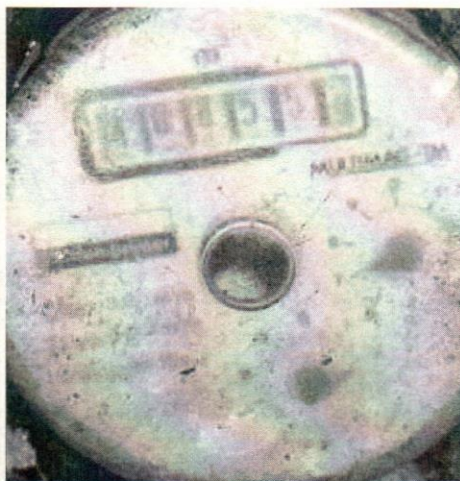
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

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

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

uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real				
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Código	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
				Código		Descripción				
2023,	6,	4085,	4115,	30,	56,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	30,	4085,	ilegible	
2023,	5,	4062,	4085,	23,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	31,	4062,	4085,	23,



Lect 4085 – 04 mayo/2023



Lect ilegible – 3-junio/2023

4. Producto de esta verificación se evidencio que mediante el Trámite 1095993 del 14 de septiembre 2023 producto de la inconformidad con el consumo facturado, se generó una visita técnica con el personal operativo observando:

.... Se efectúa la revisión el día 15 de septiembre 2023 ingresando al cual el usuario manifiesta que permanece sola, medidor no marca fuga, se verifica todas las instalaciones hidráulicas sin ninguna novedad, según la información suministrada al personal operativo el consumo es para 3 personas. Lectura 4240.

5. Sin embargo se evidencia que el día 20 de septiembre 2023 y ante su solicitud se procedió a retirar el medidor asignado al contrato 204445 marca **SC** con serial **542353** que fuera instalado el **01 octubre de 1996**, es decir **hace más de 27 años, medidor que NO encuentra en Garantía**, informando 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.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

6. No obstante, producto de su Derecho de Petición se procedió a generar nuevamente una visita técnica en el predio ubicado en la KRA 1 No. 5-11 mediante el Trámite 1153613 el día 07 de noviembre 2023, para lo cual nos permitimos informar:

.....Se efectúa una nueva revisión evidenciando que la conexión se encuentra directa, el medidor fue levantado de terreno por petición al usuario para enviar al Laboratorio de Medidores, según información al equipo de redes, el consumo es para 3 personas.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en el predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida como se evidencia a continuación en el siguiente resumen en el predio ubicado en el municipio de Candelaria:

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real		
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo
2023	10	4221	4253	32	57	MODIFICA CONSUMO CONEXION DIRECTA	32	4221	Directa	
2023	9	4183	4221	38	0	LECTURA SIN NOVEDAD	31	4183	4221	38
2023	8	4150	4183	33	0	LECTURA SIN NOVEDAD	31	4150	4183	33
2023	7	4115	4150	35	0	LECTURA SIN NOVEDAD	29	Ilegible	4150	65
2023	6	4085	4115	30	56	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	30	4085	Ilegible	
2023	5	4062	4085	23	0	LECTURA SIN NOVEDAD	31	4062	4085	23



Lect directa 3- octubre/2023



Lect 4221 - 2 sept/2023



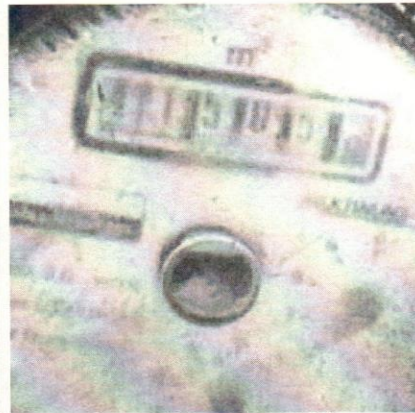
SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

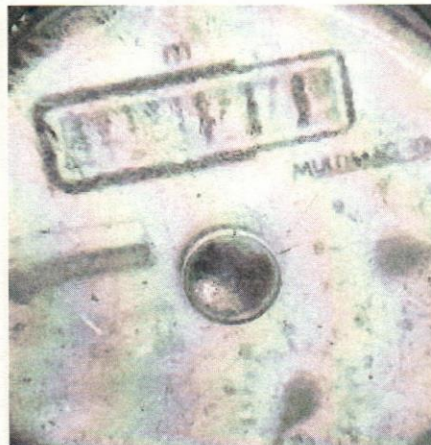
Versión No.: 02



Lect 4183 – 3 agosto/2023



Lect 4158 – 4 julio/2023




Lect ilegible – 3-junio/2023



Lect 4085 – 04 mayo/2023

7. Igualmente nos permitimos indicar que tal y como se observa en el resumen de consumos generados en el predio mantienen un promedio normalizado de **31m³**, por lo tanto, no se configura una desviación de consumo conforme a lo determinado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 151 Artículo 1.3.20.6 el cual establece 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:

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

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- 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.


Teniendo en cuenta lo determinado en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, el contrato 204445 no ha presentado desviación de consumo, razón por la cual no se ha realizado investigación previa al incremento del consumo y se ha liquidado la factura correspondiente al consumo real registrado por el equipo de medida.

8. Es así estimado usuario, que el medidor marca **SC con serial 542353 que fuera instalado el 01 octubre de 1996**, fue retirado para efectuar una evaluación previa del grado de precisión y enviado para revisión técnica, medidor que ya no se encuentra en garantía, 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, para lo cual su equipo de medida fue 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.
 - 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.**

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, en momentos en que el Gobierno Nacional ante el impacto de los cambios climáticos, nos exigen disponer de equipos de medida de nueva tecnología que sean amigables con la protección del agua y del medioambiente, por lo

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

que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos.

Durante el tiempo que su acometida se encuentre directa, le estaremos facturando el promedio de consumo normalizado de los últimos 6 meses basados en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que para el caso del contrato 204445 es de **32m³**, como se detalla en la relación de consumo anteriormente mencionada, por lo que NO es procedente realizar el cobro de una tarifa mínima dando que antes de retirar el equipo de medida de la acometida del contrato 204445 el promedio normalizado del predio era de **32m³**.

.... ARTICULO 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.


Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Consecuentemente les recomendamos muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, de manera tal que inmediatamente se presente alguna fuga sea reparada oportunamente haciendo un buen uso del agua potable para consumo humano y evitando desperdicios que afectan los valores facturados. **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** que establece:

“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)

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 la misma proceden los recursos 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.

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

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

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10

Copia:
Anexos:
Transcriptor: Nillyreth Jimenez.
Aprobo
Copia Externa