

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

Florida Valle, 18 de enero 2024

Señor(a):
VICTOR ANGULO SAA
Contrato 225975
Calle 11 a # 24 – 90
Florida

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, por el PROFESIONAL III AGUA 10 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.

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

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



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

Transcriptor:
Aprobó:



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

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

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de **Florida** - (V), a los () días del mes de enero de dos mil veinticuatro (2024), se presentó la señor(a,) **Señores VICTOR ANGULO SAA** Identificado con la cédula de ciudadanía No, en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud incoada.

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, auténtica 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. _____

CedulaNo . 53000504 _____

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

AC-125222023

Florida, 11 de enero 2024

Señor(a)
VICTOR ANGULO SAA
Contrato 225975
Calle 11 a # 24 – 90
Florida

Asunto: RESPUESTA RADICADO 125222023

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 su solicitud instaurada en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU" el día 20 de diciembre 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 2000y 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 su reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de las atenciones, las lecturas y los consumos facturados por concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en Calle 11 a # 24 – 90 en el Municipio de Florida bajo el contrato 225975, evidenciando:
3. El día 8 de agosto 2023 mediante el tramite 1071965 el usuario presenta inconformidad con el consumo facturado manifestando que son solo 2 personas y el medidor esta ilegible.

Producto de esta inconformidad se generó un acta de visita técnica donde se evidencia que el medidor esta ilegible, se procede a ajustar la factura de acuerdo al promedio del número de personas manifestadas en la visita técnica, es así que a su factura emitida en el mes de agosto le fueron ajustados **18m³**.

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

4. Una vez recibida su solicitud y ante su autorización de reposición del equipo de medida se procedió a realizar la solicitud al proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores; una vez el medidor se encuentre en la seccional de Florida se procederá a instalar en el predio.
5. Una vez el proveedor despache el equipo de medida para la seccional de Florida, procederá a cargar el valor del mismo a 12 cuotas, con un costo de \$296.800 pesos m/te m/te y un costo de instalación \$38.666 pesos m/te estos valores contienen IVA, y no contemplan los accesorios adicionales que se puedan requerir para su instalación, valores que podrán ser financiados en su factura de forma mensual
6. Es así que durante las facturaciones de septiembre, octubre y noviembre 2023, la empresa procedió a facturar el consumo promedio de **20m³** ante la evidencia que el equipo de medida instalado en el predio se encontraba ilegible.
7. Para la facturación de diciembre 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 29 de noviembre 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1174782, para apoyar la identificación de las causas de la desviación de consumo generado el predio ubicado en la Calle 11 a # 24 – 90, en el periodo de consumo del 27 de octubre al 27 de noviembre 2023, producto de la lectura reportada por los lectores.
8. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa, este hecho obliga a la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que estipula:

“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 periodos 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.”

9. 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 diciembre 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **26m³**, dejando en investigación **51m³**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	12,	5090,	5116,	26,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	26,	ilegible	5182,	112,	51
2023,	11,	5070,	5090,	20,	56,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	30,	5070,	ilegible		

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **26m³** de los **112m³**

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

consumidos, dejando en investigación **51m³**.

10. Posteriormente, el día 07 de diciembre 2023, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, donde se evidencia:

DESVIACION DE CONSUMO: "en el momento de la visita se observa que el medidor esta ilegible se dificulta la toma de lectura y el usuario ya lo autorizo, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas. Lectura de la revisión 5182 sin embargo el funcionario manifiesta dificultad para tomar la misma.

11. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 13 de diciembre 2023, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AT- 1174782, 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 seguimiento realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de **51m³**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación es decir para la facturación de enero 2023.

Decisión que se intentó notificar en varias ocasiones de manera personal pero el predio se encontraba solo, por lo cual la empresa dejó una copia por debajo de la puerta y 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.

12. Sin embargo ante la evidencia que el equipo de medida instalado en el predio se encuentra ilegible, para la facturación de enero 2024 esta operadora no facturó el consumo dejado en investigación producto de la lectura reportada por el lector, procediendo a facturar el consumo promedio normalizado de 24m³ como se detalla en la relación adjunta.

Así las cosas, en el predio ubicado en la Calle 11^a 24-90 se ha facturado el promedio de consumo de 20m³ en las facturaciones de septiembre, octubre, noviembre 2023, 26m³ para diciembre 2023 y 24m³ para enero 2024 muy a pesar de que el promedio de consumo generado durante los últimos 6 meses estuviera sobre 30m³, 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.

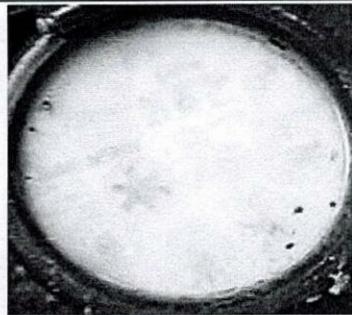
Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Facturado	consumo Ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2024	1	5116	5140	24	56	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	24	ilegible	ilegible			
2023	12	5090	5116	26	48	DESVIACION CONSUMO	26	ilegible	ilegible			
2023	11	5070	5090	20	56	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	30	ilegible	ilegible			
2023	10	4971	5070	20	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	33	ilegible	ilegible			
2023	9	4951	4971	20	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	36	ilegible	ilegible			
2023	8	4921	4969	48	0	LECTURA SIN NOVEDAD	38	4921	ilegible		30	-18
2023	7	4894	4921	27	0	LECTURA SIN NOVEDAD	39	4894	4921	27		
2023	6	4855	4894	39	56	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	39	4855	4894	39		

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 3

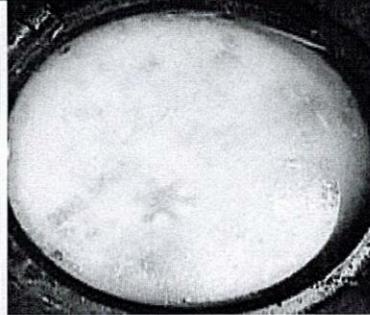
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



Lect. Ilegible - 27/10/2023



Lect. Ilegible - 27/11/2023



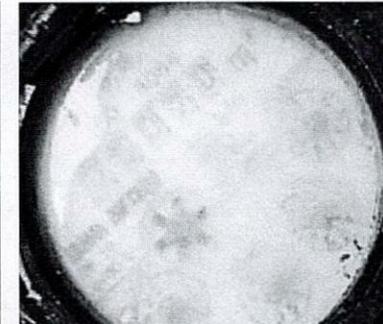
Lect. Ilegible - 27/12/2023



Lect. Ilegible - 28/07/2023



Lect. Ilegible - 28/08/2023



Lect. Ilegible - 27/09/2023

13. No obstante, con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 1189718 el día 20 de diciembre 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

..... Al momento de la visita se observa todas las instalaciones hidráulicas internas en buen estado, la medición es compartida para una casa de 2 pisos, en el piso 1 habitan 2 personas, en el 2do piso son 2 apartamentos con 6 personas, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 8 personas. Lectura de la revisión **ILEGIBLE** del 21 de diciembre 2023.

14. Igualmente nos permitimos comunicar el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 4° y 12° del Decreto 302 de 2000, consagra lo siguiente:

Parágrafo: Cuando haya lugar a servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Lo antes descrito significa que, si el usuario tiene una o varias viviendas, pisos o y/o unidades habitacionales, es indispensable que cuente con la disponibilidad del servicio que permita la medida precisa de acueducto y alcantarillado en cada unidad, independientemente si va a usar el servicio o no, además como una medida preventiva ante cualquier contingencia que en el

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

servicio de dicha función pueda acarrear. Tal como lo establece el Decreto 302 de 2000, modificado por el 229 de 2002.

Artículo 12. Unidad de acometida por usuario. La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Es así, que en el predio ubicado en la Calle 11 a # 24 – 90 la medición es compartida para los 2 pisos, por lo cual lo invitamos a realizar la separación de acometidas domiciliarias para cada unidad habitacional con el fin de obtener un consumo real por cada una.

Ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados, no sin antes manifestarle que una vez el proveedor procede a despachar el equipo de medida a la seccional de Florida se procederá a instalar en el predio, ya que la empresa no es fabricante de medidores.

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)

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

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

Página 5

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

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa

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