



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

AC - 1072024

Pradera, 22 de enero de 2024

Señor(a)
IDELBER ROMERO SASTOQUE
Contrato 13912
CLL 7 N. 9 31
Pradera
ASUNTO: CITACION Y NOTIFICACION PERSONAL

X MÓNICA FLÓREZ
X 1112223337
22/enero/2024

Respetado señor(a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar 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 - 1072024

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 lo 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,

falta firmar

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 octubre de Dos mil Veinte cuatro (2024), se presentó el (la) señor (a) IDELBER ROMERO SASTOQUE 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 - 1072024

Pradera, 22 de enero de 2024

Señor(a)
IDELBER ROMERO SASTOQUE
Contrato 13912
CLL 7 N. 9 31
Pradera

Asunto: RESPUESTA RADICADO 1072024

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el punto de atención al usuario Denominado "PAU" el día 04 de enero 2024, 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. Una vez recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, los cobros, las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio por concepto de acueducto y alcantarillado, para la valoración adecuada de su reclamación, evidenciando:
3. Producto de su reclamación se procedió a generar la visita técnica en el predio ubicado en la Calle 7 N. 9 31 mediante el Trámite 1199130 del 04 de enero 2024, para lo cual nos permitimos informar:


....Realizada la visita técnica el día 10 de enero 2024, se evidencia una fuga en el sanitario en el segundo piso por rebose, en el primer piso instalaciones hidráulicas internas en buen estado, se sugiere hacer la reparación, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 6 personas, Lectura de la revisión 0491.

Téngase en cuenta que las desviaciones de consumo por fugas visibles no son susceptibles de ajuste alguno y se deben facturar al usuario en su totalidad.

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 Pradera, con su respectivo registro fotográfico con el fin de fortalecer

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

el proceso de lectura y así garantizar una facturación transparente y garantizar los consumos a nuestros usuarios.

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2024	1	472	419	53	0	LECTURA SIN NOVEDAD	42
2023	12	419	364	55	0	LECTURA SIN NOVEDAD	38
2023	11	364	324	40	0	LECTURA SIN NOVEDAD	37
2023	10	324	285	39	0	LECTURA SIN NOVEDAD	38
2023	9	285	246	39	0	LECTURA SIN NOVEDAD	38
2023	8	246	203	43	0	LECTURA SIN NOVEDAD	34



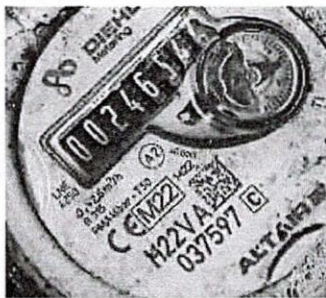
Lec. 364 - 28/10/2023



Lec. 419 - 28/11/2023



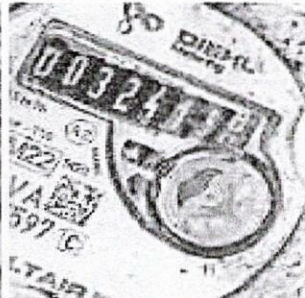
Lec. 472 - 28/12/2023



Lec 246- 31/07/2023




Lec. 285 - 30/08/2023



Lec 324 - 29/09/2023

4. Igualmente nos permitimos indicar que tal y como se observa en el resumen de consumos generados en el predio mantienen un promedio normalizado de **42m³**, 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 periodos, si la facturación es

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

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 (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 13912 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.


Es así estimada usuaria que la empresa ha facturado la diferencia de lecturas generada por el equipo de medida instalado en el predio ubicado en la CLL 7 N. 9 31 bajo el contrato 13912 como se evidencia en el registro fotográfico antes enunciado.

5. 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 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

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

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 CLL 7 N. 9 31 la medición es compartida para la vivienda y la panadería, 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.

DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, su solicitud No es procedente dado que 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.

Sin embargo, además de agradecerle su interés por promover el uso adecuado del agua potable, basados en las anteriores argumentaciones y teniendo en cuenta que el origen del consumo generado en el predio ha obedecido a la **presencia de fugas perceptible**, debemos informarle que en correspondencia al **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, los consumos originados por concepto de Acueducto en su predio, son reales y las desviaciones de consumo deben ser facturadas por tratarse de fugas perceptibles. (Art. 146 Ley 142 de 1994).**

En este estado es importante traer a colación lo manifestado por la Superintendencia de Servicios Públicos en la Circular Externa 006 DE 2007 del 2 de mayo de 2007
"Fugas Imperceptibles"

Quando el prestador detecte fugas imperceptibles, debe otorgarle al usuario dos (2) meses de plazo para que este solucione la situación. Durante este período, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, el prestador cobrará el consumo medido a partir de ese momento. Se considerará violación al debido proceso, si no otorga el plazo antes señalado o cuando no facture por promedio durante el término señalado.

Las fugas imperceptibles no son de responsabilidad del usuario y por lo tanto la desviación significativa se resuelve a favor de éste, de tal suerte que el prestador no podrá cobrar los consumos medidos, sino los promedios durante el tiempo transcurrido entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación.

Fugas Perceptibles

Quando el prestador detecte fugas perceptibles, deberá comprobar que éstas son las que originaron el alto consumo, es decir, que deberá realizar todas las pruebas necesarias que permitan sustentar tal conclusión, lo cual hará constar en acta en los términos del numeral 2.6 de esta Circular.

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

Página 4

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

Probado que la desviación significativa es atribuible al usuario, el prestador podrá facturar, en la factura siguiente a la culminación de la investigación previa, los consumos medidos entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación. En la factura se cobrará las diferencias que resultaron entre el promedio que se venía cobrando y lo efectivamente medido. Si el usuario reclama la decisión de la empresa, el cobro no se hará efectivo hasta tanto no se haya resuelto la reclamación y la vía gubernativa, si fuere del caso."

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.

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10 (E.)

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa

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