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

22112024

Zarzal, 22 de marzo de 2024

Señor (a)
GLORIA SOFIA GOMEZ
Suscriptor 95272
K 15 10 06
Zarzal

Asunto: RESPUESTA DERECHO DE PETICION - RADICADO 23672024

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 petición radicada número radicado número 23672024, el cual atendemos dentro de los términos de ley 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 que genera el vínculo contractual ente el suscriptor y la Empresa.
2. 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 periodos

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00
Linea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

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.

3. 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 (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.

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”.

4. 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.

5. 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.

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.

6. 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”

7. Con el propósito de dar claridad respecto de la petición presentada, me permito citar la trazabilidad a la atención que se ha brindado por parte de Acuavalle S.A. E.S.P.:

- *Para el periodo de consumo de diciembre a enero registro un consumo de 41m³, con un consumo promedio de 5m³. Motivo por el cual se apertura investigación de consumos y garantizar la revisión previa.*
- *La revisión previa se llevó a cabo el día 30 de enero de 2024, atendida por el señor YIRAN NARVAEZ, con cedula de ciudadanía número 94,233,196.*
- *El proceso de investigación le fue notificado el día 5 de febrero mediante oficio número AT-1207546, recibido por la señora SONIA PATRICIA CASTRO con cedula de ciudadanía número 1.116.433.99*
- *Se realiza seguimiento de consumo y se determina que el medidor no registra fugas internas, ni hubo lugar a errores de lectura y se determina el consumo del periodo DICIEMBRE-ENERO, como gasto.*

A través del procedimiento descrito se procedio en el mes de enero al cobro de consumo promedio de 5M³ y se deja el consumo excedente de 35M³ en investigación, hasta agotar la revisión previa, Artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Una vez agotado el debido proceso, se le notifica que procede el respectivo cobro, del consumo dejado en investigación.

Los consumos registrados por el suscriptor 95272 en los últimos 6 meses, corresponde a la diferencia de lecturas registradas por el medidor.

“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”

La determinación del consumo facturable esta regulado por la normatividad vigente Ley 142 de 1994.

ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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 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.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

Es decir, que el costo de la factura es el resultado de la diferencia de lecturas que arroja cada aparato de medida de forma individual en un periodo de facturación.

Por parte del Operador de Servicios, se ha actuado conforme a la norma y se le ha informado de manera oportuna las desviaciones de consumo registradas por su aparato de medida, así como se ha dado alcance al Artículo 149 de la Ley 142 y se han atendido de manera oportuna sus diferentes peticiones en los periodos en los cuales registra aumento de consumo producto de las fugas visibles existentes al interior del establecimiento hotelero.

Por parte del operador de servicios no se determinó la revisión del aparato de medida, en razón a que las desviaciones de consumo del periodo DICIEMBRE-ENERO, corresponde a un periodo de consumo puntual con el registro fotográfico de las lecturas tomadas, y las lecturas posteriores indican el cambio de uso del local comercial que paso de ser un restaurante a un local de venta de celulares.

En razón al derecho que le asiste de solicitar revisión de su aparato de medida, se procederá a dar traslado del medidor a un laboratorio certificado por la ONAC. Los costos de la revisión y el traslado del aparato de medida, son a costa del peticionario y le serán facturados una vez se proceda con el traslado. Por su parte Acuavalle le asistirá en el retiro, embalaje y traslado del medidor hasta el laboratorio que se designe.

Los costos le serán informados una vez se nos remita la información de los laboratorios acreditados.

DECISIÓN

Con base en las anteriores argumentaciones y en nuestro interés de ofrecerle la mayor claridad a su reclamación, nos permitimos informarle que su petición no es procedente en razón a que durante el periodo de consumo en reclamación no hubo lugar a errores de lectura, o fallas aparentes en la medición y se determina el consumo como gasto.

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00
Linea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co



Que se procede al retiro del medidor para ser enviado a un laboratorio certificado y deberá el peticionario informar en el punto de atención al usuario PAU ZARZAL, el pago del valor correspondiente según se determine el laboratorio. Deberá el operador de servicio informar en el término de 5 días el costo de la revisión y el traslado del aparato de medida para que el peticionario proceda con el pago. En caso desistir de su solicitud, deberá informarlo en el PAU ZARZAL.

Una vez se reciba el resultado del laboratorio de medidores, se notificara al peticionario el mismo y se procederá de conformidad con el resultado.

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos y las adecuadas condiciones de su infraestructura interna para la normalización de sus consumos.

Esperamos de esta manera haber resuelto sus inquietudes no sin antes manifestarle nuestra permanente disposición de servirle y ofrecerle de antemano excusas por la incomodidad que dichos procedimientos puedan generar.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. **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.**

Atentamente

MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III Operaciones AGUA 9

Copia: Mariana Beltran. Técnico comercial

Anexos:


Transcriptor: Magda Carolina A.

Aprobo

Copia Externa



Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00
Linea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

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

Zarzal, 22 de marzo de 2024

Señor (a)

GLORIA SOFIA GOMEZ

Suscriptor 95272

K 15 10 06

Zarzal

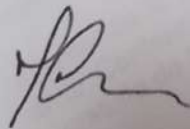
Asunto :: RESPUESTA DERECHO DE PETICION - RADICADO 23672024

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 Cr 8 9 50, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. , a fin de que le sea notificado personalmente del Oficio AC 23672024

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.

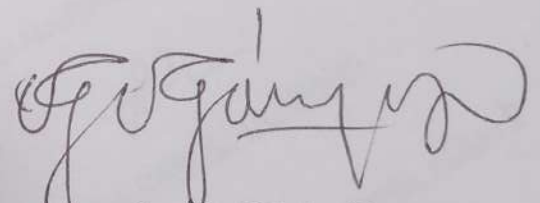
Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según sea el caso.

Atentamente,



MAGDA CAROLINA ARANA

Profesional III Operaciones AGUA 9

3) 
cc-66-681-782

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