



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

AC- 27192024

Pradera, 12 de abril de 2024

Señor(a)
FANNY CABAL
Contrato 13527
CLL 9 # 12 - 67
Pradera

Municipio Pradera
94299074
16 abril 2024

ASUNTO: CITACION Y NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a):

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 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- 27192024

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 los 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,

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 abril de Dos mil Veinte cuatro (2024), se presentó el (la) señor (a) FANNY CABAL 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- 27192024

Pradera, 12 de abril de 2024

Señor(a)
FANNY CABAL
Contrato 13527
CLL 9 # 12 – 67
Pradera

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO 27192024

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 el día 20 de marzo 2024 mediante el Radicado 27192024, 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 que por adhesión se ha protocolizado con el suscriptor o usuario.
2. Una vez recibida la reclamación 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, observando:
3. Producto de esta verificación se procedió a generar la visita técnica en el predio ubicado en la CLL 9 # 12 – 67 mediante el Trámite 1265506 del 20 de marzo 2024 producto de la inconformidad con el consumo facturado, para lo cual nos permitimos informar:

.... Realiza revisión en el predio se evidencia que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 persona, el sanitario se encuentra desconectado de la red acueducto se vacía con valde. Lectura de la revisión 1755 tomada el 22 de marzo 2024.

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 de las lecturas

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

generadas por el equipo de medida con el fin de fortalecer el proceso de lectura y así garantizar una facturación transparente y garantizar los consumos a nuestros usuarios.

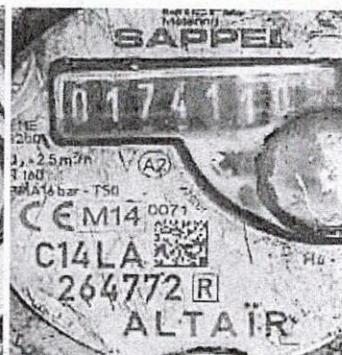
Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2024	3	1721	1741	20	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19
2024	2	1703	1721	18	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19
2024	1	1686	1703	17	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19
2023	12	1667	1686	19	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19
2023	11	1649	1667	18	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19
2023	10	1628	1649	21	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19



Lect. 1703 - 28/dic 2023



Lect. 1721 - 29/enero 2024



Lect. 1741 - 28/feb 2024



Lect. 1649 - 29/sep 2023



Lect. 1667 - 28/oct 2023



Lect. 1686 - 28/nov 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 **19m³**, 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:

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

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.

Teniendo en cuenta lo determinado en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, el contrato 13527 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 estimado usuario que la empresa ha facturado la diferencia de lecturas generada por el equipo de medida instalado en el predio ubicado en la CLL 9 # 12 – 67 bajo el contrato 13527 como se evidencia en el registro fotográfico antes enunciado.

5. **Ahora bien, sobre las tarifas**, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento CRA, es la Entidad encargada de definir la metodología mediante la cual los operadores deben definir los costos de referencia y calcular sus tarifas. Para ello la CRA expidió las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, estableciendo la metodología tarifaria para Áreas de Prestación de Servicio APS mayores a 5000 suscriptores por municipio.

Para el caso del municipio de Pradera, la tarifa ha tenido una variación siendo afectada por dos aspectos a saber:

El artículo 125 de la Ley 142 de 1994 determina que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios al consumidor IPC el cual es fijado por el DANE, teniendo en cuenta que para la vigencia 2023 fue del 9,28% y en la presente vigencia se aplicó en la facturación de febrero 2024 el 3,23%.

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

Así mismo ACUAVALLE S.A. E.S.P. desde el año 2019 empezó con el proceso de cálculo y organización de documentos requeridos para la solicitud de declaratoria de mercado regional, definido en la Resolución CRA 821 de 2017, proceso que culminó de manera satisfactoria con la expedición por parte de la CRA de las Resoluciones CRA 935 y CRA 937 del 20 y 30 de noviembre de 2020 respectivamente, con las cuales declaró el mercado regional para las 33 Áreas de Prestación del Servicio APS atendidas por ACUAVALLE S.A. –E.S.P.

Los costos de referencia resultantes de la tarifa regional se aplican en todas y cada una de las Áreas de Prestación de Servicio – APS operadas por ACUAVALLE, y donde el impacto generado en las tarifas fue diferente de manera en cada uno de los municipios, conforme a los costos individuales que se cada uno tenía y los niveles de subsidios que cada administración otorgue a los estratos subsidiables.

Para el caso concreto del Municipio de Pradera debido a que el resultado de la aplicación de la tarifa regional ocasionó un incremento de las mismas, se decidió aplicar una gradualidad de diez (10) meses para llegar a la tarifa meta, es decir aplicar incrementos parciales de manera continua por el precitado período de tal manera que no ocasionara una variación mayor de manera inmediata.

La gradualidad aplicada inició en diciembre de 2021 y culminó en el mes de septiembre de 2022, con un incremento mensual por tarifa regional de 3.5% y 2.4% para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente. Lo anterior adicional a las variaciones por IPC definidas en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 mencionadas anteriormente.

Finalmente, y para dar claridad, es importante señalar que lo aducido sobre el cobro excesivo al que hace referencia, como se expresó anteriormente, corresponde a aspectos estrictamente imperativos y por mandato legal y no a causas imputables a la empresa.

DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, 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.

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*

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

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 nuevamente nuestro permanente compromiso de servirle.

Atentamente,



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

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa