



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL

Código: MI1-F2

Versión No.: 00

Zarzal, 06 de mayo de 2024

AT-1282384

Señor(a)

CAICEDO P HERNANDO

Suscriptor **94838**

Ruta Reparto: **7609-39-080-000600**

Dirección: **CI 5 N.10-13**

Ciudad: **Zarzal**

NOTIFICADO	
Fecha: <u>08-05-2024</u>	Hora: <u>11:50AM</u>
Nombres: _____	
Apellidos: _____	
Tipo Idén: <u>CC</u>	Numero: _____
 ACUAVALLE Más Por Vos	
<u>X</u> FIRMA	

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 dirección CRA 8 No. 9-50 B/CENTRO, del municipio de Zarzal, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m., a fin de que le sea notificado personalmente el oficio AT-1282384.

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta citación, 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 y/o publicándose en la página electrónica de la entidad por término de cinco (5) días.

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.

NOTIFICADOR: MARIANA BELTRAN

Usuario ausente



Zarzal, 06 de mayo de 2024
AT-1282384

Señor(a)

CAICEDO P HERNANDO

Suscriptor **94838**
Ruta Reparto **7609-39-080-000600**
CI 5 N.10-13
Zarzal

NOTIFICADO	
Fecha:	<u>08-05-2024</u> Hora: <u>11:50 AM</u>
Nombres:	_____
Apellidos:	_____
Tipo Iden:	<u>CC</u> Numero: _____
 FIRMA	

Asunto: INVESTIGACION DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO.

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 notificar la decisión frente a la investigación de consumos y revisión previa por desviación significativa del suscriptor **94838**, durante el periodo de consumo de marzo a abril de 2024.

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.

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 bimestral, o de los últimos seis (6) periodos, 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) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral; b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral; 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.

En aplicación del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, me permito informar que, para el periodo de facturación de 09 de marzo de 2024 al 09 de abril de 2024, el aparato de medición registra unas lecturas de 1739 - 1806, para un consumo de **67M3**, detectándose una desviación significativa de consumo, para lo cual se procedió a facturar el consumo promedio del usuario en los últimos seis meses.

El día 18 de abril de 2024, le fue notificada la visita para la revisión previa.

El día 04 de mayo de 2024, mediante acta de visita técnica No. 1282384 se realizó revisión a las instalaciones hidráulicas internas de la residencia en mención con el fin de detectar la causa que genera el consumo atípico registrado, en donde se identificó:

- Que el uso que se da al servicio es RESIDENCIAL.
- Que la casa está habitada por 2 personas.
- Que el medidor a la vista se encuentra en estado FUNCIONANDO.
- Que el medidor marca una lectura de 1828.
- Que el revisor de redes realiza la siguiente observación en el momento de la visita:

" Se hace la visita al predio en repetidas ocasiones y no se puede ubicar quien atiende la visita y no se observa girar el medidor. Usuario manifiesta que no ha tenido fugas ni visitas el consumo es para dos personas "

Con base en las anteriores argumentaciones y en nuestro interés de ofrecerle la mayor claridad, ACUAVALLE S.A E.S.P procederá con el retiro del equipo de medición No 180198352 marca ITRON y se estará ajustando el cobro de consumo al promedio histórico de consumo antes de la desviación de 19m3 la diferencia frente al consumo registrado para el periodo de marzo a abril de 48M3 será dejada en investigación hasta tanto se determine el estado del sistema de medición, toda vez que agotada la revisión interna no se observan daños en las redes hidráulicas internas.

Igualmente y con el objeto de garantizar el cumplimiento del numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 que nos señala el derecho de los usuarios de obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados y teniendo en cuenta que en igual sentido lo plantea el artículo 146 de la misma Ley, ibídem señala que "la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario";

El Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece: "No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Como puede observarse respetado Usuario, para la claridad que requieren las partes sobre la eficacia de los registros de su equipo de medida, es necesario que el medidor sea evaluado en cumplimiento a la Resolución CRA 457 de 2008, la prueba técnica del grado de precisión y calibración del medidor se realizará en el LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES, el que emitirá el concepto técnico sobre el estado del mismo. Una vez se emita el CERTIFICADO DEL LABORATORIO, se le informará oportunamente para su decisión.

Si como resultado de la revisión técnica del medidor se determina su estado de CONFORMIDAD procedemos a su instalación inmediata y a generar el cobro del consumo dejado en investigación. Si como resultado de la revisión se determina la NO CONFORMIDAD del equipo de medida se procede a ajustar de forma definitiva el periodo que arrojan desviación de consumo y simultáneamente tramitar la reposición del medidor.

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.

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 de Operaciones



FACTURACIÓN Y CARTERA

Código: M15 - F1

NOTIFICACIÓN REVISIÓN PREVIA POR DESVIACIÓN DE CONSUMO

Versión No: 00

FECHA:

10

ABRIL

2024

MUNICIPIO:

ZARZAL

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE CAICEDO P HERNANDO

CÓDIGO DEL SUSCRIPTOR 94838

DIRECCIÓN CL 5 N.10-13 - CABECERA MUNICIPAL

UBICACIÓN 7609-39-080-000600

ACUAVALLE S.A. ESP, le informa que el día estipulado en horas de tarde realizará una visita técnica de inspección al predio ubicado en la dirección CL 5 N.10-13 - CABECERA MUNICIPAL en cumplimiento previsto en el art. 149 de la ley 142 de 1994. "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 períodos anteriores....", para lo cual un funcionario de nuestra empresa se presentara en el predio en mención.

Dando cumplimiento al debido proceso le notificamos que podrá ser asistido por un técnico designado por usted; en caso de no necesitar la asistencia deberá informarlo al momento del recibo de la presente notificación. Agradecemos la colaboración que usted nos brinde de acuerdo a esta novedad.


EL NOTIFICADOR
EL NOTIFICADOCEDULA 21663349K

FECHA

Renuncia a la asistencia técnica

SI NO

Control de Cambio : 2017-01-20 Creacion de documento



ACTA VISITA TECNICA (AT - 1282384)

OT - 1652135

NOMBRE
CAICEDO P HERNANDO

DIRECCIÓN
CL 5 N.10-13

MUNICIPIO
ZARZAL

ESTRATO
3

TELEFONO

UBICACIÓN
7609-39-080-000600

SUSCRIPTOR
94838

C.C
94838

CONSUMO PROMEDIO
19

Fecha visita: 04/05/2024 Hora Inicio: 10:52 AM Hora Finalización: 11:10 AM CRITICA X PQR

Periodo: 3663 Consumo: 19 Lectura Anterior: 1739 Lectura Actual: 1758

Tipo Vivienda RESIDENCIAL SI COMERCIAL _____ OFICIAL _____
INDUSTRIAL _____ ESPECIAL _____ INQUILINATO _____
NUMERO FAMILIAS 1 No. PERSONAS 2 SERVICIO ACUED ALCANT

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO _____ SIN TAPA no SIN CONECTAR no
DETERIORADO no VIDRIO ROTO no No. SERIAL MARCA 180198352
SELLO VIOLADO no INVERTIDO no DIAMETRO MEDIDOR 1 1/2

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES _____ SANITARIOS 4 OTROS _____
DUCHAS _____ PISCINAS 0 FUGAS _____

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO..(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES

SANITARIO _____ LAVAPLATOS 1 LLAVES TERMINALES 3 OTROS _____
LAVAMANOS 4 DUCHAS 4 ORINALES _____

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA _____ MEDIDOR PARADO _____ FUGA _____ VISIBLE no
ESCAPE MEDIDOR no MEDIDOR ILEGIBLE no INVISIBLE _____

SI TIENE FUGA INVISIBLE TIENE DOS MESES PARA REPARAR, PASADO ESTE TIEMPO SE COBRARA EL 100% DEL CONSUMO

FECHA	LECTURA	CONSUMO	DÍAS DE CONSUMO	SEGUIMIENTO O MEDIDOR	OBSERVACIÓN
2024-04-09	1806	67m ³			
22-04-2024	1816			11:27AM	se visitó el predio en varias
23-04-2024	1816			11:55AM	ocasiones y no se puede ubicar
04/05/2024	1828	12m ³	10:52m		quien atiende la visita y no se observa bien el medidor.

SI REQUIERE MAS ESPACIO PARA LA OBSERVACIÓN DE VISITA USE LA PARTE DE ATRÁS

VISITA CON GEOFONO DÍA MES AÑO HORA INICIO: HORA FINALIZACIÓN:

Investigador, 48m.

Fernanda Matoto
NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C

[Signature]
NOMBRE SERVIDOR REDES

[Signature]
FUNCIONARIO ACUAVALLE

OBSERVACIÓN DE CONTROL

VERIFICADOR

VERIFICADO

04/mayo/2024.

USUARIO Manifiesta que no han tenido fugas, ni visitas, el consumo es para dos personas

Oscar el. Alvarez
Miguel Torres
funcionarios

Jorge Matelo
C. 16633494
usuario (a)