

Valledupar, 7 DE DICIEMBRE DE 2017

Señor (a)  
**ROQUE GUEVARA ARIZA**  
 MANZANA F CASA 21 CONJUNTO MARIA CAMILA

**LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A.  
 E.S.P;** teniendo en cuenta que:

Al no haberse llevado a cabo la diligencia de notificación personal de la respuesta a la petición interpuesto el 16 de Noviembre del 2017 con radicado interno, **58333** y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, *“Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo”.*

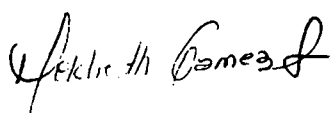
Atendiendo lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procede realizar la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

<b>Actuación a Notificar:</b>	<b>Derecho Petición</b>
<b>Radicado interno de solicitud:</b>	2942783
<b>Código único de usuario:</b>	58333
<b>Persona a notificar:</b>	ROQUE GUEVARA ARIZA
<b>Dirección:</b>	MANZANA F CASA 21 CONJUNTO MARIA CAMILA
<b>Funcionario que expidió el acto:</b>	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<b>Cargo:</b>	JEFE DE LA DIVISIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.

Contra la presente decisión procede el recurso de reposición y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliados, en concordancia con lo estipulado en el art. 154 de la Ley 142 de 1994, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

Se advierte que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente de la entrega de este aviso en el lugar de destino.

Cordialmente,



**MILDRETH GAMEZ**  
 AUXILIAR ADMINISTRATIVO- PQR

Valledupar, 29 de Noviembre 2017 ✓

**SEÑOR (A):**  
**ROQUE GUEVARA ARIZA** ✓  
**MZ. CASA21 CONJ. CERRADO MARIA CAMILA**  
**CEL.3017935857**  
**VALLEDUPAR, CESAR**

Ref. Respuesta Derecho de Petición de fecha 16/11/2017 ✓ **NUID: 58333** ✓**RAD: 2942783** ✓

La Empresa de Servicios Públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P, teniendo en cuenta que el usuario (a) presentó Derecho de Petición en la fecha de la referencia, en razón de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** y teniendo en cuenta los preceptos legales de la Constitución Política de Colombia en su artículo 23 y la ley 142 de 1994 y decretos reglamentarios, procedemos a contestar lo siguiente:

**HECHOS**

1. El usuario manifiesta que el inmueble del código N°. **58333**, presenta Alto Consumo en el servicio de acueducto y alcantarillado en la facturación del mes de Noviembre 2017

**PRETENSIONES**

1. El usuario solicita revisión técnica al medidor y reliquidación por Alto Consumo.

**ARGUMENTOS DE LA EMPRESA**

En cumplimiento de las normas y conceptos expedidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Empresa reconoce que el usuario tiene el derecho de elevar peticiones ante las empresas de servicios públicos domiciliarios cuando considere inconformidad con las mismas.

Al presentar derecho de petición el usuario a la empresa, es obligación de la misma recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos a través de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de conformidad con lo establecido en el artículo 153 de la ley 142 de 1994.

El Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, determina que 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 elaborará con base en las alternativas establecidas en el artículo 146 ibídem antes citadas, según lo disponga el contrato de condiciones uniformes. Sin embargo, una vez aclarada la causa de las desviaciones, de existir diferencias con lo cobrado, se abonarán al suscriptor o usuario.

Proyectó y elaboró: Margarita Rosa Moreno Galindo /Profesional Gestión Jurídica -2017

*"En tiempos de sequía, pensemos antes de gastar. Todos contra el derroche"*

*Que para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.*

*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.”*

#### **4.2 INVESTIGACIÓN PREVIA EN CASO DE DETECTARSE UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.**

Si acorde con los porcentajes señalados por la CRA se detecta la existencia de una desviación significativa, mientras se establece la causa, la empresa facturará en los términos del artículo 149 de la ley 142 de 1994. 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.

El prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.

Cuando el prestador detecte la existencia de una desviación significativa tiene la obligación de programar una visita para practicar y analizar todas las pruebas necesarias, con el fin de determinar las causas que originaron la desviación significativa detectada.

El prestador deberá, en todo caso, informarle al usuario la hora y fecha de la visita cuando se trate de desviaciones significativas por altos consumos o por disminución de los mismos. Cuando se presenten desviaciones significativas por disminuciones del consumo, el prestador no está obligado a notificar la visita.

El prestador en la visita debe:

1. Indagar las razones que originaron los cambios en el consumo o por lo menos que no existen fugas perceptibles o imperceptibles;
2. Informar al usuario la situación presentada; y
3. Consignar en el acta de visita todo lo sucedido, los hallazgos, las manifestaciones u observaciones que haya realizado el usuario, para lo cual en el expediente debe allegarse copia del acta de visita, la cual debe contener por lo menos lo previsto en el numeral 2.6 de la presente circular.

#### **Fugas Imperceptibles**

Proyectó y elaboró: Margarita Rosa Moreno Galindo /Profesional Gestión Jurídica -2017

*“En tiempos de sequía, pensemos antes de gastar. Todos contra el derroche”*

**porcentajes de subsidios y aportes en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a través del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos del municipio de Valledupar”, en su artículo primero acuerdan que la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Valledupar.**


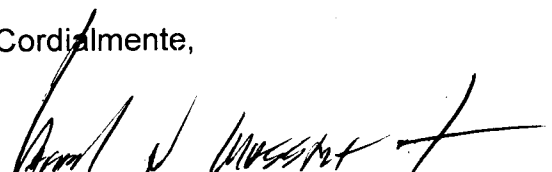
Por lo tanto la Empresa, EMDUPAR S.A. E.S.P, **NO ACCEDE** a su petición.  
Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá realizarla por escrito y simultáneamente ante la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la presente en concordancia con el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

No obstante, de conformidad con el artículo 155 de la ley 142 de 1994, 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.

Notifíquese el presente acto administrativo.

Cordialmente,



**RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA**  
Jefe División de Peticiones Quejas y Recursos  
EMDUPAR S.A E.S.P

