



VT-INA-F-452 Versión 03

NOTIFICACIÓN

380-580

Tunja, 4 de octubre del 2023

ADAN ARCHILA LOPEZ
Email: adanarchilo_64@hotmail.com
Cel: 3115219313 - 3142453605
Tunja/Boyacá/Colombia

RUTH MARCELA MOZO MOZO
Jefe de Atención al Cliente
Veolia Tunja S.A. E.S.P.

Asunto: Reclamación – Peticiones, Quejas y Recursos – Inconformidad por desviación significativa

Respetado señor (a):

En respuesta a su reclamación o solicitud verbal PQR-4112042 efectuada el 20/09/2023, del inmueble identificado en el número de suscriptor 608390, le comunicamos lo siguiente:

El 29 de septiembre del presente año, mediante acta de visita número 15908054, se efectuó inspección técnica estableciendo que la acometida abastece un predio de dos plantas, habitado por tres personas, se revisaron las instalaciones hidráulicas internas con el equipo de geófono descartando la existencia de fugas perceptibles y/o imperceptibles y mediante prueba de agua se constató que el medidor registra sin existir consumo interno y tenía lectura 16 metros cúbicos, razón por la cual nuestro colaborador suministró indicaciones a Usted para efectuar pruebas de sectorización, para ubicar posible daño en la tubería.

Por lo anterior, es importante precisar que la Ley 142, artículo 146, prevé que el suscriptor y/o usuario cuenta con un plazo de 2 meses para ejecutar la reparación, contados a partir del momento de su detección, por lo cual durante estos 2 meses la facturación será liquidada por promedio de acuerdo con el historial de consumo presentado en el inmueble, en caso de que exista desviación significativa, una vez pasado este tiempo si no se ha recibido ningún reporte sobre la reparación de la fuga por parte del usuario, procederemos a liquidar la facturación de acuerdo con la diferencia real de lecturas registrada por el medidor.

Por otra parte, revisamos el histórico de consumos así:

Veolia Aguas de Tunja S.A. E.S.P
NIT.820.000.671-7
Carrera 3 este N°11-20 Tunja -Colombia
Teléfono. (+57-8) 7 440 088 Ext. 115
www.veolia.com.co/tunja-yopal



| HISTÓRICO DE CONSUMO SUSCRIPTOR 608390 | | | | | | |
|---|------------------------|------------------|------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------------|
| Periodo de Consumo | Periodo de Facturación | Fecha de Lectura | Actividad | Lectura Tomada | Consumo Registrado M3 | Consumo Facturado M3 |
| 6948 (19/08/2023 / 19/09/2023) | 7153 (8 - 2023) | 19/9/2023 | Toma de lectura | 14 | 14 | 14 |
| 6869 (22/07/2023 / 18/08/2023) | 7153 (7 - 2023) | 18/8/2023 | Toma de lectura | 0 | 12 | 2 |
| | | 17/8/2023 | Instalación de medidor nuevo | 0 | | |
| | | 17/8/2023 | Retiro de medidor provisional | 466 | | |
| 6785 (22/06/2023 / 21/07/2023) | 6513 (6 - 2023) | 21/7/2023 | Toma de lectura | 454 | 5 | 5 |
| | | 10/7/2023 | Instalación de medidor provisional | 450 | | |
| | | 10/7/2023 | Retiro de medidor | 1079 | | |
| 6723 (20/05/2023 / 21/06/2023) | 6414 (5 - 2023) | 21/6/2023 | Toma de lectura | 1078 | 2 | 2 |
| 6680 (20/04/2023 / 19/05/2023) | 6335 (4 - 2023) | 19/5/2023 | Toma de lectura | 1076 | 2 | 2 |
| 6585 (18/03/2023 / 19/04/2023) | 6254 (3 - 2023) | 19/4/2023 | Toma de lectura | 1074 | 1 | 1 |
| 6243 (18/02/2023 / 17/03/2023) | 6174 (2 - 2023) | 17/3/2023 | Toma de lectura | 1073 | 2 | 2 |
| 5922 (21/01/2023 / 17/02/2023) | 6131 (1 - 2023) | 17/2/2023 | Toma de lectura | 1071 | 1 | 1 |
| | | 20/1/2023 | Toma de lectura | 1070 | | |
| Promedio de consumo con el medidor retirado: 2 m3 | | | | | | |

En el cuadro anterior, se detalla el consumo registrado por el medidor provisional y nuevo para el periodo de julio y agosto del 2023, 12 y 14 m³ respectivamente, los cuales comparados respecto al número de habitantes, se encuentra acorde a lo establecido en la Resolución 2320 de 2009, del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el consumo por habitante para climas fríos o templados está entre 2.7 y 4.2 metros cúbicos, así las cosas para el caso de estudio el consumo mensual estaría entre 8 y 13 metros cúbicos de acuerdo con el número de personas que habitan en el inmueble (3), constatando de ésta manera que el consumo registrado por el medidor y facturado por la empresa está correcto, por lo tanto nos permitimos confirmar el consumo para los periodos de julio y agosto de 2023 y no hay lugar a efectuar ajustes a la facturación.

Por otro lado, el 10 de julio del 2023 se retiró el equipo de medida para revisión en Laboratorio de Medidores, el cual concluyó con el resultado de NO CONFORME, es decir, de las pruebas realizadas al medidor que se efectúan bajo tres rangos de medición diferentes, con caudales máximos, transitorios y mínimos; para el caso que nos ocupa en las tres pruebas el citado elemento **subregistro** en un -100.0%; -100.0% y -100.0 % respectivamente tal y como se muestra en la siguiente imagen y se comunicó mediante el Certificado de Calibración No. CU2301015012 anexo al oficio 20233000139441 del 19 de julio de 2023, el cual fue notificado el 21 del mismo mes, en el momento en que se instaló el medidor nuevo.



LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE
CERTIFICADO DE CALIBRACION

ISO/IEC 17025:2017
10-LAC-006

CU2301015012

No. CERTIFICADO
Calibration certificate number.

RESULTADOS DE LA CALIBRACION

Results of calibration

| | | LECTURA INICIAL <i>Initial reading</i> | LECTURA FINAL <i>Final reading</i> | VOLUMEN INDICADO MEDIDOR, V, <i>Indicated volume</i> | ERROR RELATIVO <i>Relative Error</i> | PROMEDIO DEL ERROR (CORREGIDO) <i>Average error</i> | INCERTIDUMBRE, ± U <i>uncertainty</i> | Factor de Cobertura K <i>Coverage factor K</i> | EMP ¹ , ± <i>Maximum Permissible Error</i> |
|----------------|----|---|---------------------------------------|---|--|--|---|---|---|
| Q ₁ | E1 | 669,020 L | 669,020 L | 0,000 L | -100,00 % | -100,00 % | ± 0,32 % | 2,0 | 10% |
| | E2 | 669,020 L | 669,020 L | 0,000 L | -100,00 % | | | | |
| | E3 | 669,020 L | 669,020 L | 0,000 L | -100,00 % | | | | |
| Q ₂ | E1 | 669,020 L | 669,020 L | 0,000 L | -100,00 % | -100,00 % | ± 0,32 % | 2,0 | 4% |
| | E2 | 669,020 L | 669,020 L | 0,000 L | -100,00 % | | | | |
| | E3 | 669,020 L | 669,020 L | 0,000 L | -100,00 % | | | | |
| Q ₃ | E1 | 669,020 L | 669,020 L | 0,000 L | -100,000 % | -100,000 % | ± 0,047 % | 2,0 | 4% |
| | E2 | 669,020 L | 669,020 L | 0,000 L | -100,000 % | | | | |
| | E3 | 669,020 L | 669,020 L | 0,000 L | -100,000 % | | | | |

Nota: 1 EMP: Error Maximo Permissible, corresponde al acordado en Norma ISO 4064-2:2014 (NTC ISO 4064-2:2016) Anexo C, establecido por el cliente.

No obstante, es importante precisar que se realizó seguimiento al comportamiento del consumo con lecturas registradas los días 19 y 25 de septiembre de 2023 (14 y 16 m3 respectivamente), cuyo resultado fue 10 m3, consumo que se comporta acorde a la cantidad de personas, concluyendo de esta manera que el consumo presentado en el periodo objeto de la reclamación, se dio por las características actuales de la vivienda.

Ahora bien, en cuanto a la solicitud de revisión del medidor, le informamos que teniendo en cuenta que el medidor es nuevo, por ende se encuentra debidamente calibrado y apto para la medición de consumo, nos abstenemos de retirar el equipo de medida para revisión en el Laboratorio de Medidores de la Empresa, no obstante y si aún desea que le realicemos revisión al medidor, respetuosamente le sugerimos acercarse a nuestras ventanillas de Atención al Cliente ubicadas en el Centro Comercial Plaza Real Local 146 o en el Centro Comercial Centro Norte Local 80 piso 1, para fijar el día en la cual podemos realizar dicha actividad; es importante aclarar que el costo de la revisión asciende a \$31.097 más IVA, el cual debe ser asumido por el usuario.

Por último, en vista de que en la visita realizada se evidenció que el medidor continúa registrando lentamente sin existir consumo, comedidamente le sugerimos realizar la sectorización sugerida por nuestro colaborador en el menor tiempo posible, con el fin de establecer si hay algún tipo de daño que no se logró detectar con el equipo de geófono, a fin de evitar pérdidas de agua que afectan directamente el costo de la factura; adicionalmente, le

Veolia Aguas de Tunja S.A. E.S.P

NIT.820.000.671-7

Carrera 3 este N°11-20 Tunja -Colombia

Teléfono. (+57-8) 7 440 088 Ext. 115

www.veolia.com.co/tunja-yopal



sugerimos revisar periódicamente las instalaciones hidráulicas internas a fin de evitar daños en las mismas y efectuar un Uso Eficiente y Ahorro del Agua, con el objetivo de reducir los costos de la factura y evitar desperdicios del recurso, tal como lo establece el Decreto 1077 de 2015 Artículo 2.3.1.3.2.1.5. *“Del uso racional de los servicios. 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...”*, quedando así atendida su reclamación.

Con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en las normas legales vigentes, le comunicamos que en el evento en que no esté de acuerdo con la decisión adoptada en el presente documento, para revisarla podrá interponer el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en un solo acto, dentro de los cinco (5) días hábiles a la notificación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 142 de 1994, artículo 154; sin embargo, cabe aclarar que para dar trámite a los recursos incoados, deberá acreditar el pago de las facturas que no son objeto de reclamo o que llevan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

Señor usuario: Le informamos que la empresa tiene habilitado el portal web <https://www.veolia.com.co/tunja-yopal/> donde podrá acceder a los servicios en línea relacionados con consultas de sus últimas 5 facturas, descarga de paz y salvos, radicación de reclamaciones y efectuar el pago de su servicio.

Por su seguridad y la de nuestros colaboradores, Usted puede realizar sus trámites desde la comodidad de su hogar, comunicándose con nosotros al Pbx 7440088, la línea gratuita local 116, línea gratuita nacional 018000918761, a nuestro Email: info.tunja@veolia.com, o podrá comunicarse con nuestra asistente virtual Camila, con quien podrá resolver consultas rápidas, contactanos al Whatsapp al 3173725078.

Como siempre quedamos a su entera disposición para tratar con usted cualquier objeción al respecto que tenga a bien expresarnos que motiva el presente escrito.

Cordialmente,

Proyectó: J. Uscatiga.