

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: JTO-012-25

Fecha: 28 de mayo de 2022.

Señor (a)

**Maria del Carmen Peña**

Suscriptor (a)

Código de suscriptor: 100002-1000021

Dirección: C 3S 21-11-Pisos 1 y 2

**Brisas del Rosario**

**Asunto:** Solicitud urgente de atención de visita técnica – Verificación de Medidor.

Estimado(a) Suscriptor(a):

Reciba un cordial saludo de **Fontana S.A. E.S.P.**

Por medio de la presente comunicación, nos dirigimos a usted con el fin de solicitarle, con carácter **urgente**, nos permita realizar una visita técnica a su predio, ubicado en la dirección de la referencia.

El motivo de esta solicitud se basa en verificaciones realizadas por nuestro personal técnico, en las cuales se ha detectado la **presencia de un instrumento de medición (medidor N° 18128566) de acueducto instalado en su acometida, el cual no se encuentra registrado en nuestra base de datos comercial y técnica**. Identificado el tema, se programaron visitas asociadas a las actas: AV-0162823, AV-01627-23, AV-02124-25 y AV-02123-25 en las cuales se indican que no hubo atención por parte del suscriptor.

De acuerdo con nuestro Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), es fundamental para Fontana S.A. E.S.P. cerciorarse de que todos los equipos de medición funcionen adecuadamente y estén debidamente registrados para garantizar una correcta facturación y la integridad de nuestro sistema de distribución. Asimismo, es una obligación del suscriptor y/o usuario permitir la lectura y revisión técnica de los medidores, así como informar sobre cualquier irregularidad o anomalía que se presente. Nuestra empresa tiene el derecho y la obligación de verificar el estado de los instrumentos de medición y asegurarse de que cada acometida cuente con su correspondiente medidor, según lo estipulado en el Contrato de condiciones uniformes, Ley 142 y el Decreto 1077 de 2015.

La existencia de un medidor **no registrado** constituye una anomalía que debemos aclarar a la mayor brevedad posible para:

1. Determinar el origen y estado del equipo
2. Confirmar que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas
3. Normalizar su registro en nuestro sistema
4. Garantizar que la facturación de sus consumos se realice de manera precisa y conforme a la normatividad

Dado que esta situación requiere una clarificación inmediata, le solicitamos **atender a nuestro personal técnico el día 30 de mayo a las 2:00 pm** o, en su defecto, **comunicarse de manera urgente** con nuestra oficina de Atención al Usuario al teléfono 3104221450 o al correo fontanaesp@fontanaesp.com dentro de las próximas 48 horas para coordinar una nueva fecha y hora para la visita, la cual no podrá posponerse más allá del 12 de junio de 2025.

Le recordamos que nuestro personal se presentará debidamente uniformado.

Agradecemos de antemano su colaboración, la cual es indispensable para la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones mutuas establecidas en el Contrato de Servicios Públicos.

La no atención a esta solicitud podría derivar en las acciones contractuales pertinentes, incluyendo las relacionadas con la suspensión del servicio por impedimento de acceso o irregularidades, como se indica en el siguiente apartado del Contrato de condiciones uniformes amparado en la ley 142 de 1994 artículos 140 y 141:

**"CAPITULO IV.  
Suspensión y Reinstalación del Servicio**

*Cláusula 23. Suspensión del servicio. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:*

*...3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:*

- b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora;*
- d) Realizar modificaciones en las acometidas, hacer conexiones externas sin previa autorización de la persona prestadora;*
- j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el numeral 11.15 de la cláusula decimoprimera de este contrato;*
- l) Conectar equipos sin la autorización de la persona prestadora a las acometidas externas;"*

Se envía el presente documento como última medida para lograr establecer juntamente con el suscriptor la razón de la instalación de dicho medidor. En el evento que esta comunicación no sea atendida en los plazos indicados y/o el suscriptor no se comunique con las líneas indicadas, se procederá a retirar la acometida asociada al medidor en referencia cuyos rubros asumirá el suscriptor del predio.



Viglado  
Superservicios

**fontana**  
S.a. e.s.p.

**Anexos:**

1. Acta AV-01627-23 (1 folio)
2. Acta AV-01628-23 (1 folio)
3. Acta AV-02123-25 (1 folio)
4. Acta AV-02124-25 (1 folio)

Atentamente,

**Ing. Estephania Botero Vanderbilt**  
Jefe Técnica y Operativa  
FONTANA S.A. E.S.P.  
NIT: 805.002.741-9

**Aprobó:** César Rodríguez-Director comercial y operativo

**Revisó:** María del Mar Lasso-Gestora técnica operativa

**Revisó:** Esteban Tombe-Analista de facturación y atención al usuario

Fecha

16-03-2023

Hora

3:00 p. m.

Acta No. AV-01627-23

Código Suscriptor

100002

Uso

Residencial

Dirección

C 3S 21 11 PRIMER PISO

Tel.

Nombre suscriptor

PENA MEDINA MARIA DEL CAR

Nombre solicitante

C.C o Nit

40762157

Correo electrónico

No. Medidor

14-012238

Toma Lectura

Número habitantes

Lec. Actual

2332

Lec. Anterior

2332

Consumo

45 prom

Posee fuente alterna (Aljibe)

Si

No

Ocupado

Desocupado

Construcción

Posee servicio de alcantarillado

Imposibilidad de lectura

Cual

1. Objetivo de la visita

<input type="checkbox"/>	Desviación de consumos	<input type="checkbox"/>	Revisión de presión	PSI	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación estado del medidor	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento normas técnicas		
<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión instalaciones hidráulicas	<input type="checkbox"/>	Pruebas técnicas		
<input type="checkbox"/>	Visita calidad del agua potable	<input type="checkbox"/>	Visita para dar de baja una cuenta		
<input type="checkbox"/>	Investigación por presunto fraude	<input type="checkbox"/>	Revisión acometida alcantarillado (Cámaras y Caja)		
<input type="checkbox"/>	Retiro de medidor por razones probatorias	<input type="checkbox"/>	Tiempo de retiro		<input type="text"/>

Razón de tipo probatorio

Otra

2. Revisión externa inmueble y/o zonas comunes condominios

Estado del medidor	Buen estado	Mal estado	Frenado	Empañado	Girado en bloque
	Clase del medidor		Velocidad	Volumétrico	
Material acometida	PVC			PEAD	
Estado manguera	Bueno			Dañado	
Estado niples	Bueno			Dañado	
Estado accesorios	Bueno			Dañado	
Estado registro de corte antifraude	Bueno			Dañado	
Estado registro de corte	Bueno			Dañado	
Estado cajas de medidor	Bueno			Dañado	
Estado tanques de almacenamiento	Fuga			Sin fuga	
Puntos hidráulicos	Fuga			Sin fuga	

3. Revisión interna del inmueble

Prueba de llaves	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Es consumo	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Humedad o filtraciones	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
Fugas imperceptibles	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			

Por medio de este documento se informa que en revisión efectuada a las instalaciones hidráulicas de su predio, se encontró daños en las siguientes ubicaciones:

General	Batería sanitaria	Social	Principal	1	2	3	4	5
a. Llave antejardín	h. Lavamamos							
b. Llave garaje	i. Ducha							
c. Llave patio	j. Cisterna							
d. Llave jardín	k. taza							
e. Llave lavadero	l. Flotador							
f. calentador	m. Válvula llenado							
g. Lavaplatos	m. Válvula salida							

4. Observaciones:

*en el momento de la visita no se encontró personal en su vivienda*

	
Técnico	Suscriptor o usuario - Testigo
Fontana S.A E.S.P	C.C: _____ -Cel.: _____

Fecha **16-03-2023** Hora **4:00 p. m.**

Acta No. **AV-01628-23** Código Suscriptor **1000021** Uso **Residencial**

Dirección **CALLE 3SUR 21 13 APTO 201** Tel.   
 Nombre suscriptor **PENA MEDINA MARIA DEL CAR**   
 Nombre solicitante   
 Correo electrónico   
 C.C o Nit **40762157**

No. Medidor **17-091997** Toma Lectura **Número habitantes**   
 Lec. Actual **558** Lec. Anterior **558** Consumo **13 prom**

Posee fuente alterna (Aljibe)  Si  No   
 Posee servicio de alcantarillado  Ocupado  Desocupado  Construcción   
 Imposibilidad de lectura  Cual

**1. Objetivo de la visita**

Desviación de consumos  Revisión de presión PSI    
 Verificación estado del medidor  Cumplimiento normas técnicas   
 Revisión instalaciones hidráulicas  Pruebas técnicas   
 Visita calidad del agua potable  Visita para dar de baja una cuenta   
 Investigación por presunto fraude  Revisión acometida alcantarillado (Cámaras y Caja)   
 Retiro de medidor por razones probatorias  Tiempo de retiro    
 Razón de tipo probatorio  Otra

**2. Revisión externa inmueble y/o zonas comunes condominios**

Estado del medidor	Buen estado	Mal estado	Frenado	Empañado	Girado en bloque
	Clase del medidor		Velocidad	Volumétrico	
Material acometida	PVC			PEAD	
Estado manguera	Bueno			Dañado	
Estado niples	Bueno			Dañado	
Estado accesorios	Bueno			Dañado	
Estado registro de corte antifraude	Bueno			Dañado	
Estado registro de corte	Bueno			Dañado	
Estado cajas de medidor	Bueno			Dañado	
Estado tanques de almacenamiento	Fuga			Sin fuga	
Puntos hidráulicos	Fuga			Sin fuga	

**3. Revisión interna del inmueble**

Prueba de llaves Si  No  Es consumo Si  No    
 Humedad o filtraciones Si  No    
 Fugas imperceptibles Si  No

Por medio de este documento se informa que en revisión efectuada a las instalaciones hidráulicas de su predio, se encontró daños en las siguientes ubicaciones:

General	Batería sanitaria	Social	Principal	1	2	3	4	5
a. Llave antejardín	h. Lavamamos							
b. Llave garaje	i. Ducha							
c. Llave patio	j. Cisterna							
d. Llave jardín	k. taza							
e. Llave lavadero	l. Flotador							
f. calentador	m. Válvula llenado							
g. Lavaplatos	m. Válvula salida							

4. Observaciones: *en el momento de la visita no se encontraron propiedades en la vivienda*

Técnico **Fontana S.A E.S.P** Suscriptor o usuario - Testigo   
 C.C:   
 -Cel.:

Los documentos, copias, anexos, registros y demás adjuntos, hacen parte integral de la presente acta



# Acta de visita y de revisión previa

Fecha **14-05-2025** Hora **2:00 p. m.**

Acta No. **AV-02123-25** Código Suscriptor **1000021** Uso **Residencial**

Dirección **CALLE 3SUR 21 13 APTO 201** Tel. **0**  
 Nombre suscriptor **PENA MEDINA MARIA DEL CARMEN**  
 Nombre solicitante **0** C.C o Nit **40762157**  
 Correo electrónico **0**

No. Medidor **17-091997** Toma Lectura **0** Número habitantes **0**  
 Lec. Actual **653** Lec. Anterior **653** Consumo **0**

Posee fuente alterna (Aljibe)  Si  No   
 Posee servicio de alcantarillado  Ocupado  Desocupado  Construcción   
 Imposibilidad de lectura  Cual

### 1. Objetivo de la visita

Desviación de consumos  Revisión de presión PSI   
 Verificación estado del medidor  Cumplimiento normas técnicas  
 Revisión instalaciones hidráulicas  Pruebas técnicas  
 Visita calidad del agua potable  Visita para dar de baja una cuenta  
 Investigación por presunto fraude  Revisión acometida alcantarillado (Cámaras y Caja)  
 Retiro de medidor por razones probatorias Tiempo de retiro   
 Razón de tipo probatorio   
 Otra

### 2. Revisión externa inmueble y/o zonas comunes condominios

Estado del medidor	Buen estado	Mal estado	Frenado	Empañado	Girado en bloque
Clase del medidor				Volumétrico	
Material acometida		PVC		PEAD	
Estado manguera		Bueno		Dañado	
Estado niples		Bueno		Dañado	
Estado accesorios		Bueno		Dañado	
Estado registro de corte antifraude		Bueno		Dañado	
Estado registro de corte		Bueno		Dañado	
Estado cajas de medidor		Bueno		Dañado	
Estado tanques de almacenamiento		Fuga		Sin fuga	
Puntos hidráulicos		Fuga		Sin fuga	

### 3. Revisión interna del inmueble

Prueba de llaves Si  No  Es consumo Si  No   
 Humedad o filtraciones Si  No   
 Fugas imperceptibles Si  No

Por medio de este documento se informa que en revisión efectuada a las instalaciones hidráulicas de su predio, se encontró daños en las siguientes ubicaciones:

General	Batería sanitaria	Social	Principal	1	2	3	4	5
a. Llave antejardín	h. Lavamamos							
b. Llave garaje	i. Ducha							
c. Llave patio	j. Cisterna							
d. Llave jardín	k. taza							
e. Llave lavadero	l. Flotador							
f. calentador	m. Válvula llenado							
g. Lavaplatos	m. Válvula salida							

4. Observaciones: *En el momento de la visita no se encontró el usuario*

*Aldana R*  
 Técnico **Fontana S.A E.S.P** Suscriptor o usuario - Testigo **C.C: -Cel.:**

Los documentos, soportes, anexos, registros y demás adjuntos, hacen parte integral de la presente acta.

Fecha **14-05-2025** Hora **2:30 p. m.**

Acta No. **AV-02124-25** Código Suscriptor **100002** Uso **Residencial**

Dirección **C 3S 21 11 PRIMER PISO** Tel. **0**  
 Nombre suscriptor **PENA MEDINA MARIA DEL CAR**  
 Nombre solicitante **0** C.C o Nit **40762157**  
 Correo electrónico **0**

No. Medidor **14-012238** Toma Lectura **2458** Número habitantes **0**  
 Lec. Actual **2458** Lec. Anterior **2458** Consumo **0**

Posee fuente alterna (Aljibe)  Si  No   
 Posee servicio de alcantarillado  Ocupado  Desocupado  Construcción   
 Imposibilidad de lectura  Cual

**1. Objetivo de la visita**

<input type="checkbox"/>	Desviación de consumos	<input type="checkbox"/>	Revisión de presión	PSI <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación estado del medidor	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento normas técnicas	
<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión instalaciones hidráulicas	<input type="checkbox"/>	Pruebas técnicas	
<input type="checkbox"/>	Visita calidad del agua potable	<input type="checkbox"/>	Visita para dar de baja una cuenta	
<input type="checkbox"/>	Investigación por presunto fraude	<input type="checkbox"/>	Revisión acometida alcantarillado (Cámaras y Caja)	
<input type="checkbox"/>	Retiro de medidor por razones probatorias	<input type="checkbox"/>	Tiempo de retiro	<input type="text"/>

Razón de tipo probatorio   
 Otra

**2. Revisión externa inmueble y/o zonas comunes condominios**

Estado del medidor	Buen estado	Mal estado	Frenado	Empañado	Girado en bloque
Clase del medidor					
	Velocidad			Volumétrico	
Material acometida	PVC			PEAD	
Estado manguera	Bueno			Dañado	
Estado niples	Bueno			Dañado	
Estado accesorios	Bueno			Dañado	
Estado registro de corte antifraude	Bueno			Dañado	
Estado registro de corte	Bueno			Dañado	
Estado cajas de medidor	Bueno			Dañado	
Estado tanques de almacenamiento	Fuga			Sin fuga	
Puntos hidráulicos	Fuga			Sin fuga	

**3. Revisión interna del inmueble**

Prueba de llaves Si  No  Es consumo Si  No   
 Humedad o filtraciones Si  No   
 Fugas imperceptibles Si  No

Por medio de este documento se informa que en revisión efectuada a las instalaciones hidráulicas de su predio, se encontró daños en las siguientes ubicaciones:

General	Batería sanitaria	Social	Principal	1	2	3	4	5
a. Llave antejardín	h. Lavamamos							
b. Llave garaje	i. Ducha							
c. Llave patio	j. Cisterna							
d. Llave jardín	k. taza							
e. Llave lavadero	l. Flotador							
f. calentador	m. Válvula llenado							
g. Lavaplatos	m. Válvula salida							

**4. Observaciones:** *en el momento de la visita no se encontró el usuario*

*Aldemar Rf*  
 Técnico **Fontana S.A E.S.P** Suscriptor o usuario - Testigo **C.C: -Cel.:**

Los documentos, soportes, anexos, registros y demás adjuntos, hacen parte integral de la presente acta.