

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Candelaria Valle, 27 enero de 2022

Señor(a)  
ANGELA MARIA CAICEDO BANGUERO  
USUARIO: 260750  
CLL 11 N° 10-68 ALTOS  
CANDELARIA, VALLE

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-527 de fecha 27 de enero de 2022, por el PROFESIONAL III de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

Se advierte que contra este acto administrativo proceden los recursos contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden los recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la Empresa en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días siguientes de notificada la decisión.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

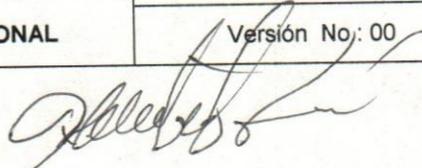
*Luis Eduardo Muñoz*  
LUIS EDUARDO MUÑOZ  
APOYO ADMINISTRATIVO  
AGUA 10  
Municipio Candelaria, valle

Transcriptor:  
Aprobó:

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código:MI1-F1
	CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Versión No: 00

Candelaria Valle, 27 enero de 2022



Señor(a)  
**ANGELA MARIA CAICEDO BANGUERO**  
**USUARIO: 260750**  
**CLL 11 N° 10-68 ALTOS**  
**CANDELARIA VALLE**

*Se visita usuario para notificación de respuesta y no es posible la entrega a quien radica oficio. Se procedera a notificar por correo certificado.*

**ASUNTO: CITACIÓN NOTIFICACIÓN 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 el C 7 con Cra 8 esquina, Municipio de Candelaria, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y 02:00 p.m. a 04:00 p.m. a fin de que sea notificada personalmente del oficio AC-527 con fecha del 27 de enero 2022.

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,

*Luis Eduardo Muñoz*  
**LUIS EDUARDO MUÑOZ QUINTANA**  
**APOYO ADMINISTRATIVO**  
**ACUAVALLE S-A E.S.P**

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código:MI1-F2
	ACTA DE NOTIFICACION PERSONAL DP	Versión No.: 00

## ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Candelaria, a los ( ) días de mes ( ) de 2022, se presentó el (la) señor/a **ANGELA MARIA CAICEDO BANGUERO**. Identificado(a) con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto AC-527 del 27 de enero 2022.

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:

\_\_\_\_\_

Luis Eduardo Muñoz

Cedula No. \_\_\_\_\_

Cedula No. 1.113.686.434

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC- 527

Candelaria, 27 de enero de 2022

Señor(a)

**ANGELA MARIA CAICEDO BANGUERO**  
**USUARIO 260750**  
**CLL 11 N° 10-68 ALTOS**  
**CANDELARIA**

**ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO E-00237**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, deseando que tanto Usted como su familia se encuentren disfrutando de buena salud en esta difícil situación que atraviesa el mundo por la Pandemia por Coronavirus Covid-19, a la vez que nos permitimos dar respuesta al Radicado E-00237 instaurado en el Punto de Atención al Usuario del municipio de Candelaria el día 18 de enero 2022, bajo la siguiente argumentación:

#### **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 firmado por el suscriptor.
2. Una vez recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, las atenciones, lecturas y los registros históricos de consumo en el predio por concepto de acueducto y alcantarillado, para la valoración adecuada de su reclamación.
3. Producto de esta verificación se pudo identificar que en el predio ubicado en la Cl 11 10 68 Altos se efectuó una revisión mediante el Tramite 650831 del 30 de diciembre 2021 producto de la inconformidad con el consumo facturado, para lo cual nos permitimos informar:

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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

- El día 8 de enero 2022 se procedió a realizada la visita técnica se observa que el medidor marca fuga, en la revisión interna se observa fuga en el sanitario, según información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas. Lectura de la revisión fue de 369. Acta de visita firmada por la Sra. Ángela Caicedo.
- Posteriormente el día 18 de enero 2022 se procedió a finalizar el trámite 650831, generando la respuesta la cual fue entregada en el predio ubicado en la CI 11 10 68 Altos y la cual se encuentra debidamente firmada por el Sr. Edwin Fabián Rodríguez.

Al respecto debemos informarle que las desviaciones de consumo por fugas visibles no son susceptibles de ajuste alguno, se informa al usuario la causa y se ratifica el consumo que se debe facturar al usuario en su totalidad.

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 Candelaria:

Año	Mes	Periodo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
		Desde	Hasta				Código	Descripción	
2022,	1,	3/12/2021	2/01/2022	347,	365,	18,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	13,
2021,	12,	3/11/2021	3/12/2021	326,	347,	21,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,
2021,	11,	4/10/2021	3/11/2021	311,	326,	15,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,
2021,	10,	3/09/2021	4/10/2021	302,	311,	9,	14,	TAPA MALA	11,
2021,	9,	3/08/2021	3/09/2021	292,	302,	10,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,
2021,	8,	3/07/2021	3/08/2021	283,	292,	9,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,
2021,	7,	4/06/2021	3/07/2021	271,	283,	12,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	10,

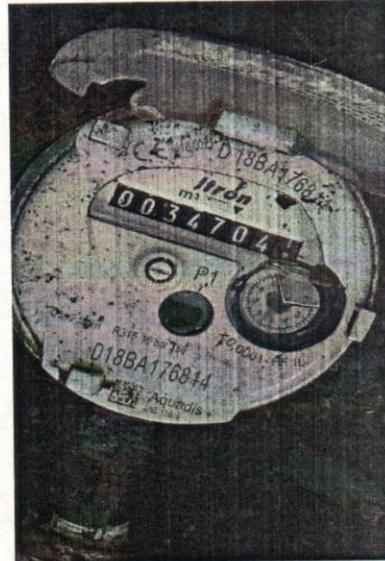
Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 2

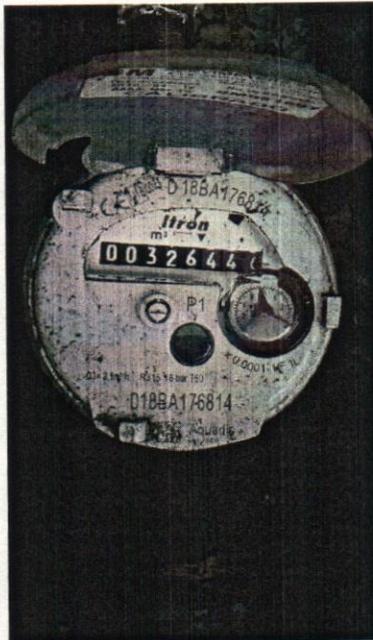
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00  
 Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8  
 acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



Lect. 365 – 2 enero/2022



Lect. 347 – 3 diciembre/2021



Lect. 326 – 3 noviembre/2021



Lect. 311 – 4 octubre/2021

### DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, su solicitud No es procedente dado que el consumo registrado en su predio corresponden a la

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 3

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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

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.

Igualmente ante su solicitud de plazo para el pago de la factura ajustada para el día 28 de enero 2022, nos permitimos informar que el contrato 260750 se encuentra al día en la facturación emitida en el mes de enero 2022 por valor de \$96.660 pesos m/te la cual fue cancelada el 19 de enero 2022.

Sin embargo, además de agradecerle su interés por promover el uso adecuado del agua potable, basados en las anteriores argumentaciones y teniendo en cuenta que en el predio se evidencio la **presencia de fugas perceptible**, debemos informarle que en correspondencia al **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, los consumos originados por concepto de Acueducto en su predio, son reales y las desviaciones de consumo deben ser facturadas por tratarse de fugas perceptibles. (Art. 146 Ley 142 de 1994).**

En este estado es importante traer a colación lo manifestado por la Superintendencia de Servicios Públicos en la Circular Externa 006 DE 2007 del 2 de mayo de 2007

#### *"Fugas Imperceptibles"*

*Cuando el prestador detecte fugas imperceptibles, debe otorgarle al usuario dos (2) meses de plazo para que este solucione la situación. Durante este período, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, el prestador cobrará el consumo medido a partir de ese momento. Se considerará violación al debido proceso, si no otorga el plazo antes señalado o cuando no facture por promedio durante el término señalado.*

*Las fugas imperceptibles no son de responsabilidad del usuario y por lo tanto la desviación significativa se resuelve a favor de éste, de tal suerte que el prestador no podrá cobrar los consumos medidos, sino los promedios durante el tiempo transcurrido entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación.*

#### *Fugas Perceptibles*

*Cuando el prestador detecte fugas perceptibles, deberá comprobar que éstas son las que originaron el alto consumo, es decir, que deberá realizar todas las pruebas necesarias que permitan sustentar tal conclusión, lo cual hará constar en acta en los términos del numeral 2.6 de esta Circular.*

*Probado que la desviación significativa es atribuible al usuario, el prestador podrá facturar, en la factura siguiente a la culminación de la investigación previa, los consumos medidos entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación. En la factura se cobrará las diferencias que resultaron entre el promedio que se venía cobrando y lo*

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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

*efectivamente medido. Si el usuario reclama la decisión de la empresa, el cobro no se hará efectivo hasta tanto no se haya resuelto la reclamación y la vía gubernativa, si fuere del caso."*

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 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 recurso 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 nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente

**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
**Comisionada Actividades Especificas AGUA 10**

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Luis Eduardo M.

Aprobo

Copia Externa

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 5

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

## COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

Atención 650831

FINALIZADO



Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2021-12-30
Fecha Vencimiento	:	2022-01-19
Fecha Finalización	:	2022-01-18
Número Cliente	:	260750
Nombre Cliente	:	MARIA RUIZ DE BANGUERO
Dirección Cliente	:	C 11 10 68 ALTOS
Teléfono Cliente	:	/0
Último Consumo	:	18
Consumo Promedio	:	14
Ruta Cliente	:	7610-11-070-001275
Rol atendedor	:	LUIS EDUARDO MUÑOZ
Motivo	:	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO
Respuesta	:	NO ACCEDE

### Observaciones:

Se realiza visita al predio y se encuentra fuga visible, las de más instalaciones se encuentran en buen estado, se procede a notificar usuario. Se le sugiere que realice la reparación de la fuga sanitaria y la cancelación de su factura ya que se ha encontrado una causante del alto consumo que ha marcado su medidor. Lectura en terreno 369, viven 2 personas.

**Luis Eduardo Muñoz**  
**Auxiliar Administrativo**

**ACUAVALLE S.A E.S.P**

FIRMA DEL FUNCIONARIO

FIRMA DEL USUARIO



Servientrega

Servientrega S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 5 No 34 A - 11, Somos Grandes Contribuyentes. Resolución DIAN 9061 Diciembre 10/2020. Autoretenedores Resol. DIAN:09698 de Nov 24/2003. Responsables y Retenedores de IVA. Autorización de Numeración de Facturación 18764007474814 DEL 11/12/2020 AL 5/12/2022 PREFIJO I142 DEL No. 15602 AL No. 25000

Fecha:02 / 02 / 2022 10:05



Fecha Prog. Entrega:03 / 02 / 2022

**FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No.: I142 23697 GUIA No.: 9144632244**

SIS/SER: 1 - 649 - 2

CALLE 7 NRO 7-53 CANDELARIA-VALLE

CUAVALLE - SA CANDELARIA VALLE

Tel/cel: 2648335

Cod. Postal: 763570

Ciudad: CANDELARIA

Dpto: VALLE

País: COLOMBIA

D.I./NIT: 2648335

Email: NOTIENE@HOTMAIL.COM

FIRMA DEL REMITENTE  
(NOMBRE LEGIBLE Y D.I.)

DESTINATARIO

**NDI  
649****DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1**Ciudad: **CANDELARIA****VALLE**F.P.: **CONTADO****NORMAL**M.T.: **TERRESTRE**

CALLE 11 # 10-68 ALTOS

ANGELA MARIA CAICEDO BANGUERO

Tel/cel: 3117101761 D.I./NIT: 31177101761

País: COLOMBIA Cod. Postal: 084020

e-mail:

Dice Contener: DOCUMENTOS

Obs. para entrega:

Vr. Declarado: \$ 5,000

Vr. Flete: \$ 0

Vr. Sobreflete: \$ 350

Vr. Mensajería expresa: \$ 5,000

Vr. Total: \$ 5,350

Vr. a Cobrar: \$ 0

Vol (Pz): / / Peso Pz (Kg):

Peso (Vol): Peso (Kg): 1.00

No. Remisión:SE0000042685489

No. Bolsa seguridad:

No. Sobreporte:

Guía Retorno Sobreporte:

PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA FACTURA DE VENTA ELECTRÓNICA

1e7517a77608c5abc4bcced52691752618cfa2251528eb222694dc23829dae80

5e2712207c13f90755dc

Código de Factura electrónica: Servientrega S.A. NIT. 860.512.330-3 Sis-fe-

330

**GUÍA No. 9144632244**

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de Servientrega S.A. [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com) y en las carteleras ubicadas en los Centros de Soluciones, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido cláusular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Así mismo declara conocer nuestro Aviso de Privacidad y Aceptar la Política de Protección de Datos Personales los cuales se encuentran en el sitio web. Para la presentación de peticiones, quejas y recursos remitirse al portal web [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com) o a la línea telefónica: (1) 7700200.

Quien Recibe: :

MARIA EUGENIA TUSARMA ORJUELA

DG-6-CL-IDM-F-66 V.4

Ministerio de Transporte: Licencias No. 805 de Marzo 5/2001. MINITC: Licencia No. 1778 de Sept. 7/2010.

REMITENTE