

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Florida Valle, 18 de marzo 2022

Señor(a)
MARLENY HERNANDEZ
USUARIO 342500
CRA 10 19ª -31
Florida

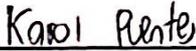
ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-1506 de fecha 07 de marzo de 2022, por el PROFESIONAL III AGUA 10 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.


KAROL JULIETH PUENTES VASQUEZ
Auxiliar Administrativo
AGUA 10

Transcriptor:
Aprobó:

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

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

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC- 1506

Florida, 7 de marzo de 2022

Señor(a) x
MARLENY HERNANDEZ x
CONTRATO 342500
FLORIDA

ASUNTO: Respuesta ha Radicado 2022021520433805294

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P., y a la vez nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en el correo institucional de la empresa el 15 de febrero 2022 bajo el Radicado 2022021520433805294, en los siguientes términos:

SUSTENTACION

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.

Con el fin de adelantar la revisión de fondo la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, las lecturas y los consumos facturados por concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en la CRA 10ª N 19ª-31 del Municipio de Florida bajo el contrato 342500, evidenciando:

1. Producto de su solicitud se procedió a generar el Trámite AVT 683903 evidenciando que para la facturación emitida en el mes de enero y febrero 2022 se generó un error de lectura evidenciando en la visita técnica, por lo cual la empresa procederá a ajustar el consumo facturado en las facturas emitidas en enero y febrero 2022.

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

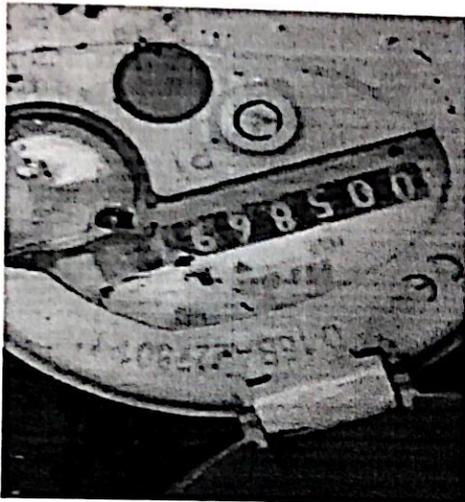
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

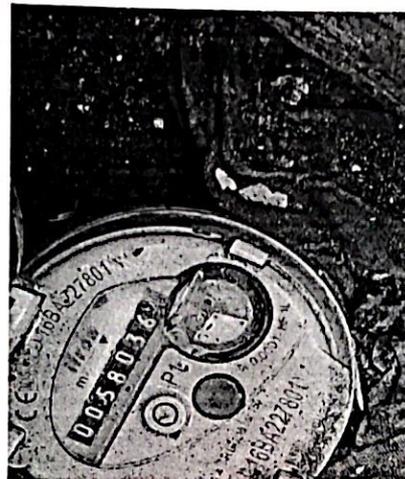
	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Una vez realizada la revisión y corroborado las lecturas registradas por el equipo de medida tal y como se evidencia en el registro fotográfico, se pudo identificar un mayor consumo facturado por lo cual procederemos a ajustar 18m3 a su favor correspondiente a las facturaciones de enero y febrero 2022.

Año	Mes	Lectura Anterior	Facturado		Real			Ajuste Error de Lectura
			Lectura Actual	Consumo	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022,	2,	586,	593,	13,	580,	586,	6,	7
2022,	1,	591,	586,	13,	578,	580,	2,	11
2021,	12,	566,	578,	12,	566,	578,	12,	
								18



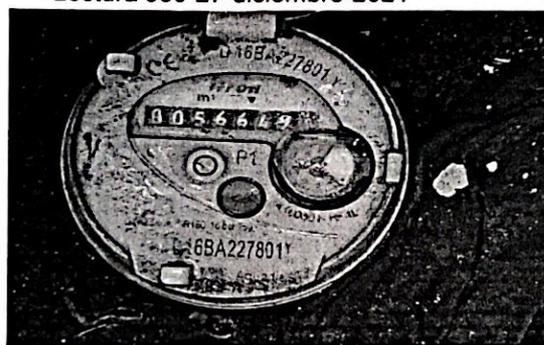
Lectura 586-26-Enero2022



Lectura 580-27-diciembre-2021



Lect. 578 27 noviembre-2021



Lect. 566 27 septiembre-2021

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

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

En vista de lo anterior y teniendo cuenta que mediante su solicitud se evidencia un error de lectura, esta Operadora procederá a ajustar 18m³ del consumo facturados entre la factura emitida en enero y febrero 2022, teniendo en cuenta que se le facturaron 26m³ cuando la realidad eran solo 8m³.

DECISION:

Así las cosas y con base en la verificación de las lecturas, nos permitimos informar que su reclamación es procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado, razón por la cual a su factura le serán ajustados 18m³ correspondientes a la facturación emitida en marzo 2022.

De igual manera nos permitimos informar que el ajuste de los 18m³ por valor de \$ 31.500 pesos m/te, descontando automáticamente el valor de la factura emitida el 7 marzo 2022 por valor de \$23.540 pesos m/te la cual le llegara en físico la original, quedando un saldo a favor de \$ 7.969 el cual será descontado en la próxima facturación. Tener en cuenta que el contrato 342500 se encuentra al día.

En el mismo sentido le recomendamos, muy respetuosamente, adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio conforme lo establecido en el artículo 6 del **DECRETO 302 DE 2000**, 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)

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concederle los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el 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, agradeciendo su amable atención.

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

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Agradecemos su amable atención y ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

Copia: KAROL JULIETH PUENTES VASQUEZ - Apoyo Administrativo Florida
Anexos:
Transcriptor: Deisy Andrea C.
Aprobo
Copia Externa

NO VALIDA PARA PAGO

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