

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

AC- 1561

Sevilla, 9 de marzo de 2022

Señora

GLADYS SANCHEZ DE SOCARRAS

Usuario 118916

K 52 52 55

Sevilla Valle

ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO 2022030213410115405

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 nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en la página web de ACUAVALLE S.A. E.S.P. el día 03 de marzo de 2022 mediante radicado 20220303134101005405, en los siguientes términos:

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. Producto de su solicitud mediante el Trámite 697533 se procedió a efectuar AVT el día 04 de marzo de 2022 con nuestro personal operativo, con el fin de verificar los registros de consumo y el funcionamiento de las redes internas; del cliente 118916 con tarifa Residencial en estrato 3 medio bajo evidenciando en el momento visita que:

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



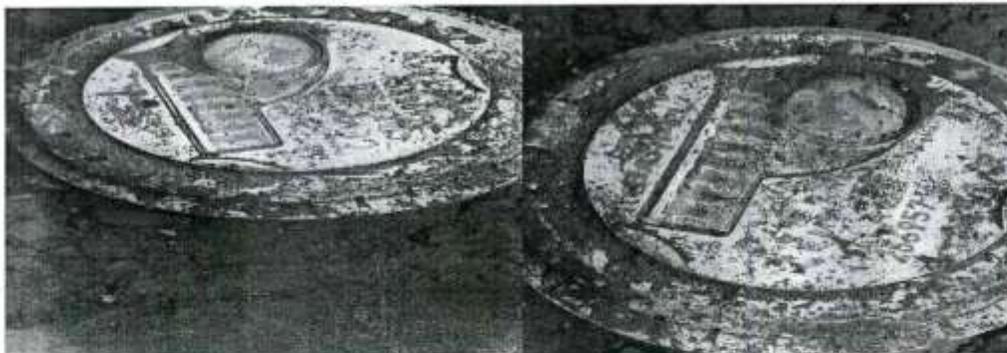
	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Se realiza visita a la vivienda por petición del usuario con el fin de revisar la causa de la desviación de consumo generada, realizada la revisión se evidencia que la vivienda está desocupada, por lo cual no hay consumo. Al finalizar se determina que no hay presencia de fugas visibles.

Relacionamos a continuación el comportamiento histórico de los consumos generados en su predio:

Periodo Año	Periodo Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Descripción	Consumo M3
2022.	3.	1295	1295.	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0.
2022.	2.	1291	1295.	CONFIRMA CONSUMO USO DEL SERVICIO OCASIONAL	4.
2022.	1.	1290	1291.	CONFIRMA CONSUMO POR CRITICA	1.
2021.	12.	1285	1290.	CONFIRMA CONSUMO POR CRITICA	5.
2021.	11.	1271	1285.	LECTURA SIN NOVEDAD	14
2021.	10.	1253	1271.	LECTURA SIN NOVEDAD	18

Así las cosas, estimada usuaria, como se puede evidenciar en el predio ubicado en la K 52 52 55 bajo el contrato 118916 los consumos registrados son reales y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida como se evidencian en el registro fotográfico del medidor:



01 septiembre 2021 Lect. 1253

01 octubre/2020 Lect. 1271

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

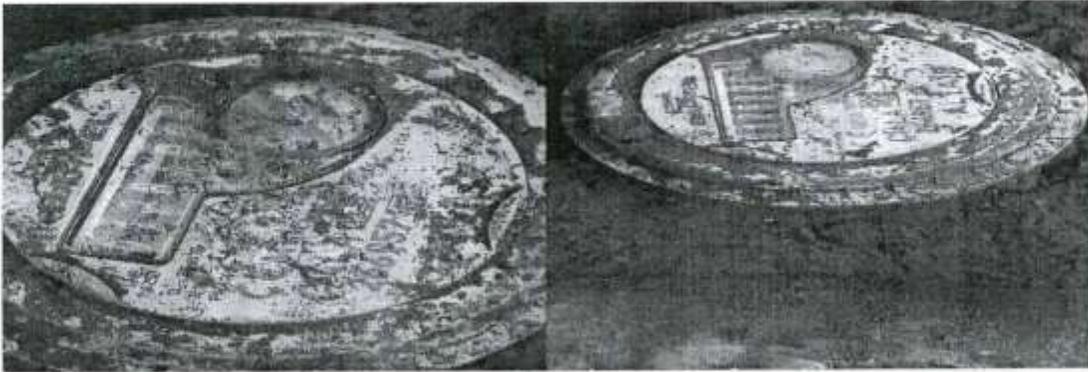
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

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



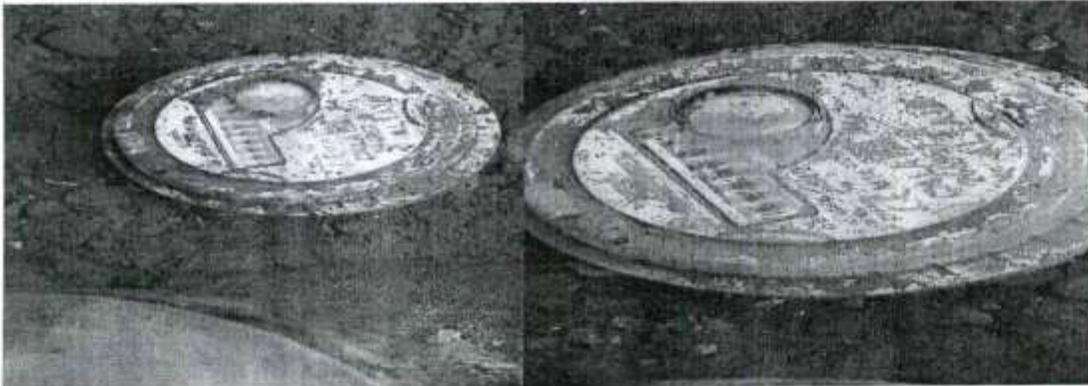
SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02



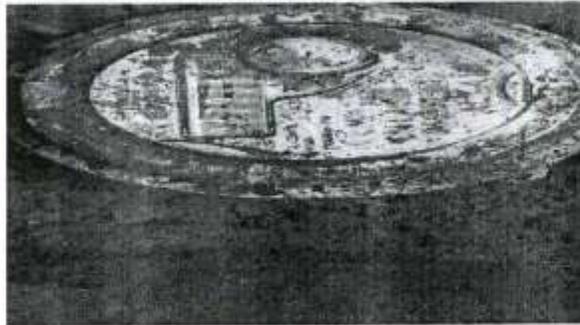
01 noviembre/2021 Lect. 1285

01 diciembre/2021 Lect. 1290



diciembre/2021 Lect. 1291

31 enero/2022 Lect. 1295



02 marzo/2022 Lect. 1295

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

Handwritten signature or initials.

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

DECISIÓN

Estimada usuaria, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida; nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos.

Para la facturación emitida en el mes de marzo que corresponde al periodo de consumo desde el 31 de enero al 02 de marzo de 2022, lectura tomada el día 02 de marzo de 2022 se evidencia que el equipo de medida no registra consumo pues conserva la misma lectura del mes anterior 1295.

Le recomendamos muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, **DECRETO 302 DE 2000. 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.

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.

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

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

De usted muy cordialmente



MARGARITA LOPEZ
Profesional III - Operación AGUA 6

Copia:
Anexos:
Transcriptor:
Aprabo
Copia Externa

Leidy Lorena C.