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

Florida Valle, 04 de abril 2022

Señor(a)  
CARLOS ENRIQUE BARBOSA  
USUARIO 263354  
CLL 18 11-09  
Florida

**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-1866 de fecha 23 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 Puentes  
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

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

Florida Valle, 23 marzo de 2022

Señor(a):  
**CARLOS ENRIQUE BARBOSA**  
 Suscriptor 263354  
 CLL 18 11-09  
 FLORIDA

*RECEBIDO*

*1.113515 535*

*24-03-2022 Hora 11:30 AM*

**Asunto: Citación para notificación personal Decisión Administrativa a oficio, municipio de Florida, Valle**

Con el fin de efectuar la notificación personal de la decisión proferida dentro de la actuación administrativa indicada en el asunto y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, se le solicita presentarse en la Oficina de Atención al Cliente del Municipio de Florida, ubicada en la kr 19 # 8- 32 Barrio centro, el día ( ) marzo del 2022, en el horario 2:00pm

Para realizar la debida notificación personal debe presentar los siguientes documentos:

- d. Original del documento de identidad
- e. Si se actúa en representación de la otra persona, deberá presentarse autorización escrita de la persona natural o jurídica de la persona que la confiere, anexando fotocopia de la cedula de ciudadanía o certificado de existencia de representación legal, según sea el caso. Por lo anterior, se informa, que de conformidad con lo establecido por el Artículo 71 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el autorizado solo estará facultado para notificarse, sin perjuicio del derecho de postulación.
- f. La presente citación personal.

Vencido el plazo establecido por la Ley sin que se hubiese podido realizar la diligencia de notificación personal, se procederá a efectuar la misma mediante aviso, en los terminados indicados en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



**DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ**  
 Comisionada Actividades Específicas AGUA 10 (E).


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

Página 10

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

## ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de Florida - (V), a los ( ) días del mes de marzo de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a), CARLOS ENRIQUE BARBOSA identificada con la cédula de ciudadanía No., \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código 263354 con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud incoada el 07 de marzo 2022.

En esta diligencia se le hace que contra dicho acto administrativo procede el recurso de reposición ante ACUAVALLE S.A E.S.P., y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, el cuál debe presentarse simultáneamente en un mismo escrito conforme lo regula el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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, auténtica y gratuita de la decisión

### FUNDAMENTACIÓN

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:** \_\_\_\_\_



x

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

**Cedula No.** 53000504


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

Página 11

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

AC- 1868

Florida, 23 de marzo de 2022

Señor(a)  
**CARLOS ENRIQUE BARBOSA**  
**USUARIO 263354**  
**CALLE 2A 5-42**  
**FLORIDA**

X

X

**ASUNTO: Respuesta ha Radicado 20220307232533005420**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, a la vez que nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada por correo electrónico empresarial 07 de marzo 2022 mediante el radicado 20220307232533005420, dentro de los términos de ley 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, consideramos oportuno indicarle que el sistema de acueducto del municipio de florida es abastecido por el rio Frayle; que es transportado a través de los diferentes componentes del sistema hidráulico que comprenden la bocatoma, aducción, planta de tratamiento, conducción y distribución, razón por la cual este sistema está expuesto a los diversos factores ambientales, técnicos, fatiga de material, operación de maquinaria o terceros, entre otros, que pueden afectar su normal funcionamiento; situación que ocurre en cualquier sistema hidráulico del mundo.

Acuavalle S.A. E.S.P. mantiene una reacción temprana ante estos factores externos ajenos a su voluntad para una intervención inmediata que permita superar la contingencia


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

con la mayor oportunidad, garantizando así el suministro del servicio con la mayor prontitud.

Nuestro objetivo es garantizar la calidad, cobertura y continuidad del servicio a nuestra población de usuarios, es por ello que además de adelantar las soluciones técnicas requeridas cuando tenemos contingencias, buscamos mantener informados a nuestros usuarios a través de los canales de comunicación de la empresa como son: página Web, boletines digitales, redes sociales como Facebook, Instagram, twitter y perifoneo local cuando la suspensión es programada.

- Es así, que el día lunes 07 de marzo de 2022 producto de la ola invernal que afronta el Departamento del Valle del Cauca se han generado severos taponamientos de las bocatomas de Florida y Pradera y altas turbiedades conllevando la necesidad de suspender el servicio a toda la población usuaria el día lunes 07 de marzo de 2022, emitiendo un comunicado oficial por los diferentes medios de comunicación para informar a nuestra comunidad el motivo de la suspensión del servicio.

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



# COMUNICADO Nro. 1071

Lunes, 7 de marzo de 2022

## CONTINUAMOS CON SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN EL ACUEDUCTO REGIONAL



Foto de Foto Entrega de agua por carro tanques de ACUAVALLE S.A.E.S.P. - ARCHIVO - ACUAVALLE S.A.E.S.P

ACUAVALLE S.A.E.S.P. Informa a nuestros usuarios del Acueducto Regional, que tal y como se comunicó en la mañana del día de hoy, lunes 7 de marzo 2022, debido a las fuertes lluvias presentadas en la cuenca del río Bolo y Frayle y las altísimas turbiedades que se han venido presentando en las bocatomas de Florida y Pradera, se ha afectado la continuidad del servicio de Acueducto para los municipios de Florida, Pradera, Candelaria y los corregimiento de San Antonio de los Caballeros y Villagorgona.

Hemos trabajado constantemente con nuestro personal adelantando maniobras operativas para afrontar la emergencia ocasionada por comportamientos ajenos a nuestra voluntad. Las altas turbiedades han ocasionado interrupciones en el tratamiento del agua debiendo parar la operación de nuestras plantas de tratamiento de Florida y Pradera. En el municipio de Florida ya se está suministrando el servicio.

En la tarde de hoy se empezará el suministrar el servicio a través de carro tanques en el Acueducto Regional. Esperamos esta situación se normalice y permita restablecer el servicio a través de las redes de acueducto a todos nuestros usuarios.

ACUAVALLE S.A.E.S.P. presenta excusas por las frecuentes suspensiones del servicio, lo que afectan la calidad de nuestro servicio y generan incomodidades a todos nuestros usuarios.

ACUAVALLE. Más Por Vos.


Equipo de comunicaciones  
Dirección: Av. 5 Norte # 23AN-41, Cali, Valle  
[www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)

Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios



Acuavalle S.A. E.S.P. @AcuavalleSAESP acuavalle.s.a.e.s.p. Acuavalle SA ESP



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



**DESDE ENERO DE 2021 LLUEVE POR  
ENCIMA DE LOS REGISTROS NORMALES  
DURANTE FEBRERO LLOVIÓ CASI EL DOBLE DEL  
PROMEDIO HISTÓRICO**

B-042 Cali, 2 de marzo de 2022

El Valle del Cauca está atravesando un periodo de fuertes lluvias que ya está generando impactos visibles. Este exceso de agua sobre las cuencas de la región ocasiona suelos saturados y corrientes con caudales altos, así que la temporada más húmeda (entre mediados de marzo y mediados de junio) potenciará las amenazas de crecientes súbitas, derrumbes, deslizamientos de tierra e inundaciones.

En el mes de febrero, se presentó un excedente de lluvias de 195% del total acumulado en el departamento y el área de influencia (departamento del Cauca). El comportamiento regional se dio de la siguiente manera:

- Sur del departamento: llovió el 169% de su promedio. Superávit: 69%.
- Centro del departamento: llovió el 193% de su promedio. Superávit: 93%.
- Norte del departamento: llovió el 238% de su promedio. Superávit: 138%.
- Vertiente del Pacífico vallecaucano: llovió el 140% de su promedio. Superávit: 40%.
- Departamento del Cauca (área de influencia): llovió el 247%. Superávit: 147%.

La CVC hace un llamado a las autoridades y a la comunidad para que se tomen, desde ya, las medidas pertinentes que permitan enfrentar la primera temporada de lluvias de 2022, que se agudizará por la prevalencia del fenómeno La Niña.

Proyectó: Mauricio Guzmán Ferraro - Comunicaciones CVC

Revisó: Wilson García - Comunicaciones CVC

Acuavalle S.A. E.S.P, adelantó inmediatamente todas las acciones operativas requeridas con el personal profesional y operativo el día 8 de marzo 2022 solucionando los traumatismos.

Muy a pesar de las maniobras operativas realizadas siguieron las altas turbiedades, que conlleva a suspensión prolongada, pero en la madrugada del día martes 8 de marzo de 2022, quedando superado y normalizado el servicio a todos nuestros usuarios.


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

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

Sin embargo, estimado usuario, ante la situación antes mencionada el día 7 de marzo 2022 la empresa procedió a abastecer por medio de carro tanques diferentes sectores en el Municipio como se evidencia a continuación:

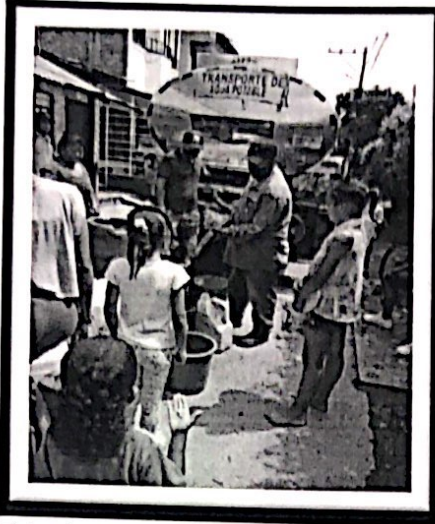


Foto: Archivo ACUAVALLE

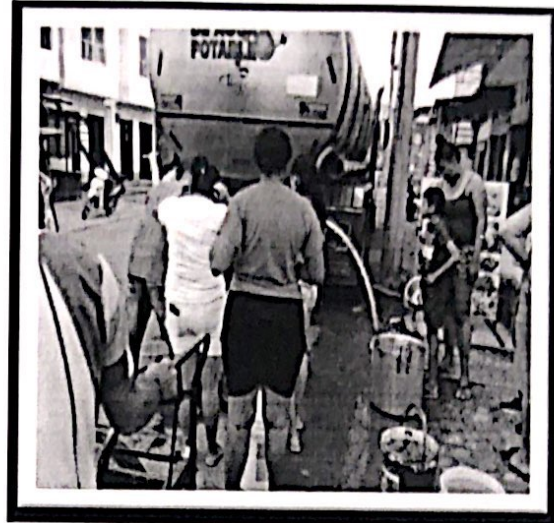


Foto: Archivo ACUAVALLE

- El día 8 de marzo de 2022 una vez se logró controlar las altas turbiedades para el tratamiento del agua, logramos normalizar el servicio para el municipio de Florida, Candelaria, Pradera, San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona, con todas las maniobras necesarias para superar esta problemática y poder estabilizar el sistema hidráulico.

Estimado usuario ACUAVALLE S.A E.S.P. entendemos las incomodidades involuntarias generadas en nuestra comunidad usuaria, ofrecemos disculpas por estas contingencias que dependen exclusivamente de factores climáticos de la naturaleza que nos afectan a todos y por los inconvenientes de fuerza mayor que esta medida temporal pudo generar.


Es claro entonces que nuestra mayor preocupación es y será la satisfacción de nuestros usuarios al recibir un servicio continuo, eficiente y eficaz conforme lo determina la Ley, agradecemos su comprensión por las incomodidades ocasionadas, pero le reiteramos que estamos trabajando para prestarle un mejor servicio.

- Igualmente estimado doctor, ante lo manifestado por usted procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, lecturas y los registros históricos de consumo facturados por concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en la CI 2ª No. 5-42 del municipio de Florida con contrato 263354, evidenciando:

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 6

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

Es así, que tal y como se puede evidenciar en la relación de consumos adjunta, los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida.

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio
2022,	3,	2322,	2341,	19,	15,
2022,	2,	2309,	2322,	13,	19,
2022,	1,	2295,	2309,	14,	23,
2021,	12,	2278,	2295,	17,	28,
2021,	11,	2264,	2278,	14,	34,
2021,	10,	2247,	2264,	17,	39,
2021,	9,	2230,	2247,	17,	45,



Lect 2341 – 1 marzo/2022  
diciembre/2021



Lect 2322 – 29 enero/2022




Lect 2309 – 30

6. Igualmente nos permitimos indicar que tal y como se observa en el resumen de consumos generados en el predio mantienen un promedio normalizado entre  $14m^3$  y  $19m^3$ , por lo tanto no se configura una desviación de consumo conforme a lo determinado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 151 Artículo 1.3.20.6 el cual establece lo siguiente:

**Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas.** Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 7

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

facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);
- Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);
- Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Teniendo en cuenta lo determinado en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, el contrato 263354 no ha presentado desviación de consumo, razón por la cual no se ha realizado investigación previa al incremento del consumo y se ha liquidado la factura correspondiente al consumo real registrado por el equipo de medida.

Es así, estimado usuario, 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 tal y como se observa en el registro fotográfico antes evidenciado.

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)

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.


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

Página 8

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

De usted muy cordialmente



**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
**Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)**

Copia:  
Anexos:  
Transcriptor: Karol Julieth P.  
Aprobo  
Copia Externa

## Historial

### 1. Radicado

Fecha: 2012/05-07/17 08:30  
Autor: Oscar...  
Estado: Pendiente  
Asunto: ...  
...  
...

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 9  
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