



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

Villagorgona Valle, 19 de ABRIL 2022

**Señor (a).**  
**GUIDO MUESES ORTEGA**  
**Contrato 328556**  
**K 3 14-18**  
**Villagorgona**

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**

Respetado señor (a): **GUIDO MUESES ORTEGA**

Respuesta a Solicitud, emitida mediante oficio AC-2424 de fecha 18 de ABRIL 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.

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

**DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ**  
**Profesional III de Operaciones ( E )**  
**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

## ACTA DE NOTIFICACIÓN

En el corregimiento de Villagorgona (V), a los ( ) días del mes de **ABRIL** de dos mil venti y dos (2022), se presentó el señor (a): **GUIDO MUESES ORTEGA** quien actúa como suscriptor (328556) de Acuavalle S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente de la respuesta de oficio radicado el 25 de **MARZO** de 2022.

En esta diligencia se le hace saber 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.

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:**



53.000.504

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

AC- 2424

Villagorgona, 18 de abril de 2022

Señor(a)  
GUIDO MUESES ORTEGA  
Contrato 328556  
K 3 14 - 18  
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO E-001750

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 a el Radicado E-001750 instaurado en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU" el día 25 de marzo 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 con la inconformidad con el consumo facturado 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 K 3 14 - 18 del Corregimiento con contrato 328556, evidenciando:
  - El día 16 de febrero 2022 se procede a crear el trámite 684025 con el fin de atender su inconformidad con el consumo facturado y poder verificar los registros de consumo y el funcionamiento de sus redes internas, observando:

....Realizada la visita técnica: Realizada la visita técnica en terreno el día 23 de febrero 2022 se observa que la vivienda se encuentra desocupada, se evidencia fuga en el

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

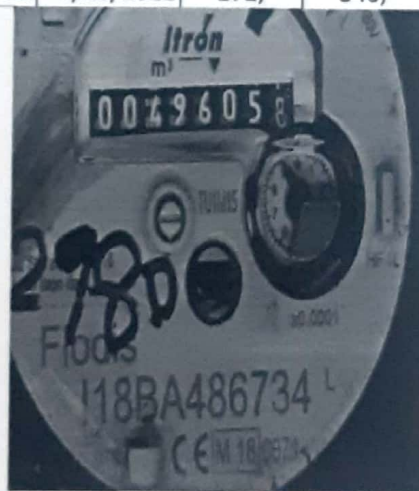
sanitario la cual fue informada a quien atendió la revisión técnica de la vivienda las demás las instalaciones hidráulicas en buen estado, vivienda habitada por 0. Lectura tomada el 23 de febrero de 2022 fue de 506.

Téngase en cuenta que las desviaciones de consumo por fugas visibles no son susceptibles de ajuste alguno y se deben facturar al usuario en su totalidad.

- No obstante una vez radicada la solicitud el día 25 de marzo 2022, se procede a generar una nueva visita técnica AVT721448 en el predio, la cual no fue posible realizar dado que no se pudo ubicar a nadie en el predio, se intentó comunicar vía telefónica sin ser posible la comunicación. Lectura de la revisión 525.

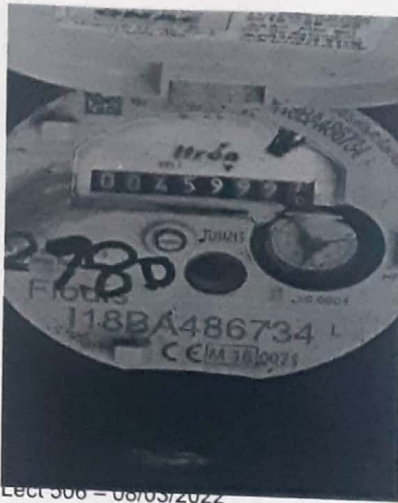
Así las cosas, estimado usuario, ante su petición nos permitimos informar que tal y como se puede evidenciar en la relación de consumos adjunta, los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida.

Año	Mes	Periodo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio
		Desde	Hasta				
2022,	4,	8/03/2022	7/04/2022	506,	520,	14,	39,
2022,	3,	5/02/2022	8/03/2022	496,	506,	10,	40,
2022,	2,	6/01/2022	5/02/2022	459,	496,	37,	36,
2022,	1,	7/12/2021	6/01/2022	418,	459,	41,	31,
2021,	12,	6/11/2021	7/12/2021	377,	418,	41,	29,
2021,	11,	7/10/2021	6/11/2021	340,	377,	37,	24,
2021,	10,	7/09/2021	7/10/2021	272,	340,	68,	14,



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 306 - 06/05/2022

Lect 496 - 5/02/2022

Lect 459 - 6/01/2022



Lect 418 - 7/12/2022



Lect 377 - 6/11/2021




Lect 340 7/10/2021

- Es importante estimado usuario, que ante lo manifestado por usted que el predio fue desocupado el 31 de diciembre 2021, tal y como se puede evidenciar en la facturación emitida en el mes de enero 2022 comprendía el periodo de consumo del 7 diciembre 2021 al 6 de enero 2022 registrando  $41\text{m}^3$ , estando la mayor parte del periodo de facturación habitado.
- Posteriormente para la facturación que fue emitida en el mes de febrero 2022 la cual comprendía el periodo de facturación del 6 de enero al 5 de febrero 2022 el consumo tuvo tendencia a disminuir registrando  $37\text{m}^3$ , sin embargo tal y como se evidencia en el acta de visita AVT 684025 en el predio se evidencio una fuga visible la cual fue informada a quien atendió la visita.

Ante lo manifestado por usted que procedió inmediatamente a revisar el sanitario sin

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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</p>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

encontrar ninguna fuga, informando en el Punto de Atención al Usuario lo sucedido y desplazando nuevamente el personal de redes para evidenciar lo manifestado; nos permitimos informar que Acuavalle S.A. E.S.P. a facturado la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida tal y como se evidencia en el registro fotográfico antes descrito.

6. Consecuentemente en el registro de consumos de los últimos seis meses antes enunciado se puede evidenciar que para la facturación de marzo y abril 2022 el consumo disminuye, registrando 10m<sup>3</sup> para la facturación de marzo 2022 y 14m<sup>3</sup> para la facturación emitida en abril 2022.

Así las cosas, estimado usuario, nos permitimos informar que tal y como se puede evidenciar en el registro fotográfico, en el predio ubicado en la K 3 14 – 18 bajo el contrato 328556 se han facturado consumos reales; Es decir, la empresa ha facturado la diferencia de lectura generada por el equipo de medida, evidenciando que no se ha presentado error en las lecturas ni promedios en la facturación.

### DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida instalado en su predio que se encuentra registrando los consumos reales.

En el registro fotográfico antes enunciado, puede observarse con claridad las lecturas generadas en el equipo de medida. 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.

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


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
---	--	---

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 Específicas AGUA 10