

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

AC 2525

ANDALUCIA, 22 de abril de 2022

Señor(a)

**MIGUEL ANGEL BEDOYA LIZARAZO**

**C 18 6 28**

**SUSCRIPTOR 315812**

**ASUNTO: RESPUESTA RADICADO 20220331085429005533**

Reciba un Cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, Acuavalle S.A. E.S.P., nos permitimos atender su derecho de petición radicado en la página web número **20220331085429005533**, el cual atendemos en los siguientes términos.

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, la micromedición, y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, Resolución 457 de 2008 y Circular 006 de la SSPD de 2007.

De igual forma el Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor contiene los postulados de la Ley 142 de 1994, descritos en su Artículo 135. Que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Así las cosas, sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.  
(...)

Por otra parte el Artículo 21 Decreto 302 de 2000 en su capítulo IV, habla sobre el mantenimiento de las instalaciones domiciliarias, estableciendo:

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00  
Linea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22  
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. **El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos**, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, **en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella.** De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para los servicios de acueducto y alcantarillado, el inciso segundo del artículo 20 del Decreto 302 de 2000 establece que el costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 del Decreto. Según este último artículo, cuando la acometida sea construida por la empresa se dará una garantía de tres (3) años, el costo de la reparación será cargado a su factura de servicios; los cuales si Usted a bien lo desea podrá cancelar financiado en cuotas moderadas.

Nos permitimos describir la atención adelantada por parte de Acuavalle S.A. E.S.P. para la reparación de daño de acueducto en la C 18 6 28 suscriptor 315812.

1. Acuavalle llevo a cabo en el municipio de Andalucía el plan de disminución de pérdidas operativas, orientado a la detección, localización y reparación de daños en la red distribución que genera riesgo de calidad y continuidad en la prestación del servicio de acueducto para toda la comunidad.
2. Las jornadas de rastreo de fugas permitieron localizar 164 daños en redes acometidas externas y 4 daños en red matriz.
3. El personal operativo de la seccional dio inicio a la labor de reparación, para cuyo efecto se debe cumplir el debido proceso que establece la información y previa autorización del suscriptor y/o usuario propietario de la acometida a intervenir, en caso de no ser autorizado, aplica el contenido establecido en el CCU y el Decreto 302 de 2000 que establece la causales de suspensión del servicio.
4. En la trazabilidad realizada a la atención brindada para el suscriptor 315812, se le notifico la existencia del daño y se negó a la autorización de la reparación en su acometida externa
5. Mediante comunicación escrita se le informo la existencia de la fuga, la propiedad de la acometida en cabeza del suscriptor, y la responsabilidad frente a los costos que se deriven de la reparación, el incurrir en una causal de suspensión, por violación cal Contrato de condiciones uniformes, continuando con su negativa de autorizar la reparación.



No obstante lo anterior nos permitimos informarle que las labores que se adelantan para la reparación de la acometida externa propiedad del suscriptor, incluyen las siguientes actividades:

- Rotura de pavimento, con su respectivo permiso de planeación municipal
- Excavaciones
- Reparación daño acueducto acometida externa
- Retiro de escombros y material contaminado
- Conformación y compactación del terreno con material limpio
- Señalización
- Recuperación de la malla vía (resane)

Es claro para las partes la responsabilidad del suscriptor del servicio de hacerse cargo de las novedades que registren sus acometidas de servicios públicos domiciliarios, así como los costos asociados a dichas intervenciones. Presentamos excusas respetado señor Bedoya por los inconvenientes generados para dar claridad al procedimiento, así como a los costos a facturar y los periodos de cobro, nuestro propósito señor Bedoya en brindar un servicio de calidad, con las condiciones técnicas que demanda la prestación de servicios públicos para todos nuestros suscriptores y usuarios con los estándares de calidad y buen servicio al que tienen derecho.

En el entendido que ya de su parte contamos con la autorización para la reparación, procedemos a programar la respectiva intervención. Nuestro objetivo respetado usuario es brindar servicios de calidad y continuidad a toda nuestra población usuaria.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,

**MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO**  
**Profesional III - Operación AGUA 9**

