Florida Valle, 11 de mayo 2022

Señor(a)
DORA PINTO
SUSCRIPTOR 58685
CRA 17 8-49 P2 A3
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-2869 de fecha 05 de mayo 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.

DEYSI ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional III de Operaciones (E)
AGUA 10

Transcriptor:
Aprobó:

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

Scanned with CamScanner

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de **Florida** - (V), a los ( ) días del mes de mayo de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a), DORA PINTO identificada con la cédula de ciudadanía No.,_____ en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código 58685 con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud incoada el 13 de abril 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, 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:***

_____ _____

Cedula No. _____ ***CedulaNo.___53000504___***

Scanned with CamScanner

AC- 2869

Florida, 5 de mayo de 2022

Señor(a)
DORA PINTO
USUARIO 58685
CRA 17 8-49 P2 A3
FLORIDA

ASUNTO: **RESPUESTA HA RADICADO 20220413025210005600**

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 la solicitud 20220413025210005600 el día 13 de abril 2022, 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.

Producto de su solicitud se procedió a verificar en nuestro sistema comercial ARQ evidenciando que en el mes de enero 2022 se inició el proceso de reposición del equipo de medida dado que el medidor instalado se encontraba ilegible; medida que se viene adelantando previo cumplimiento del plan sistémico de micro medición definido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

*En este sentido y con el fin de garantizar el cumplimiento del numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 que nos señala el derecho de los usuarios de obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados y teniendo en cuenta que en igual sentido lo plantea el artículo 146 de la misma Ley, ibídem señala que "**la empresa***

Scanned with CamScanner

y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario"; *ACUAVALLE S.A. ESP.*

Para fundamentar lo antes argumentado, consideramos procedente compartirlo, ***el marco normativo para esta operación de control de los consumos está en las disposiciones que a continuación y a manera de ilustración transcribimos:***

La Resolución 151 de 2001 de la CRA, le recordamos que, dentro de sus obligaciones como usuario en el literal, se encuentran: d) Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la persona prestadora, siempre que hayan sido autorizadas por el Ministerio de Desarrollo. Igualmente, reparar y reemplazar dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. (Circular 006 SSPD/2007). Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. e) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

En el mismo sentido el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece*: "No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.* ***Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor****.*

2. Una vez notificado la reposición del equipo de medida y ante su autorización de reposición, dando cumplimiento al artículo 144 de la ley 142 de 1994, se procedió a realizar la solicitud al Proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores.

3. Es así que para el 30 marzo de 2022 el proveedor procede a despachar los medidores que se encontraban solicitados en la seccional de Florida, para ser instalado por los funcionarios operativos de la seccional, y simultáneamente el proveedor carga el valor de $260.643 a 1 cuota, fue facturada en la factura emitida el 8 de abril 2022.

En el mismo sentido el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, establece la propiedad de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado, es de quien las hubiere pagado, y en se sentido cualquier adecuación estará a cargo del suscriptor o usuario.

"Sobre la propiedad de las acometidas domiciliarias, el contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su ***Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa***

Scanned with CamScanner

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.

4. Sin embargo, la instalación del medidor no fue posible realizarla una vez llego el medidor al seccional dado la cantidad de medidores que se tenían para instalar y las demás funciones operativas que se presentan en la seccional.

5. Posteriormente el 25 de abril 2022 se procede a instalar en terreno el equipo de medida con serial 21VA374920 marca Altair como usted mismo lo puede evidenciar en su predio, mediante el Tramite 727056 y Orden de Servicio 914363, la cual fue firmada por quien atendió la visita para la instalación del equipo de medida nuevo.

Estimado usuario, le ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados donde se pudo evidenciar que el cobro de la reposición del equipo de medida se generó para la facturación emitida el 8 de abril 2022 tal y como se evidencia en los créditos otorgados, financiada a 1 cuota.

6. Ahora bien sobre la aplicación de la financiación automática al caso que nos ocupa del cliente 58685, es necesario que tenga en cuenta la aplicación de las medidas de Emergencia emitidas por parte del Gobierno Nacional y la CRA de obligatorio cumplimiento, con respecto a los créditos automáticos diferidos que ACUAVALLE S.A. E.S.P., **debió aplicar a los usuarios que NO pagaron oportunamente los servicios recibidos durante los meses de abril, mayo, junio y julio 2020** definidos en la Resolución N° 918 del 6 de mayo de 2020 de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, modificatoria de la Resolución N° 915 de la CRA, como medida transitoria por la emergencia sanitaria y económica de aislamiento que se decretó en el país producto de la pandemia del COVID-19, manteniendo en trámite las líneas de crédito que deben ser aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las modalidades de Créditos diferidos que se aplicaron para los usuarios que **NO pagaron la factura en los meses de abril, mayo, junio y Julio** los detallamos a continuación:

Scanned with CamScanner

LINEAS DE CREDITO EMERGENCIA SOCIAL COVID 19 USUARIOS QUE NO PAGARON MES ANTERIOR		
CREDITOS AUTOMATICOS INTERES NOMINAL DE 0%	CREDITOS AUTOMATICOS TASA INTERES IBR + 2P	CREDITO A SOLICITUD DEL CLIENTE - POLITICAS DE CARTERA TASA INTERES 1.4%
36 MESES	24 MESES	12 MESES
ESTRATO 1	ESTRATO 3	ESTRATO 5 Y 6
ESTRATO 2	ESTRATO 4	USO COMERCIAL

En el caso del cliente 58685, ante el NO pago de la Factura emitida en el mes de julio 2020 la empresa automáticamente procedió a financiar las Facturas antes mencionadas como se puede observar el los CREDITOS OTORGADOS Y FINANCIACION en su factura.

Adjunto relacionamos los pagos efectuados durante la vigencia 2020, donde se puede evidenciar que el contrato 58685 no efectuó el pago de la facturación de julio 2020.

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
6521501,	$28.120,00	2020-12-14 00:00:00	2020-12-15 06:20:11
6297330,	$28.100,00	2020-11-22 00:00:00	2020-11-23 06:20:07
6107527,	$24.200,00	2020-10-22 00:00:00	2020-10-23 06:24:04
5856897,	$24.200,00	2020-09-17 00:00:00	2020-09-18 06:22:27
5648589,	$24.900,00	2020-08-31 00:00:00	2020-09-01 06:22:15
5189175,	$26.860,00	2020-06-22 00:00:00	2020-06-23 06:41:09
5045389,	$18.970,00	2020-05-28 00:00:00	2020-05-29 06:42:45
4706505,	$47.900,00	2020-04-14 00:00:00	2020-04-15 07:21:54
4249241,	$24.200,00	2020-02-14 00:00:00	2020-02-17 06:37:39
3988952,	$25.950,00	2020-01-16 00:00:00	2020-01-17 06:18:39

Nos permitimos ofrecer excusas por los inconvenientes presentados en el contrato 58685.

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.

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

Scanned with CamScanner

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

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

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

Scanned with CamScanner