

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

El suscrito Jefe de la Unidad de Planeación Corporativa certifica que en la página Web institucional de ACUAVALLE S.A. E.S.P. [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co) ha sido publicado la siguiente respuesta:

RESPUESTA	DERECHO DE PETICIÓN
No. Oficio	AC- 2431
Fecha:	19 de Abril del 2022
Suscriptor y/o Usuario	AIDEE MOLINA GONZALEZ-SUSCRIPTOR 33640

En constancia de lo anterior se firma en Jamundí, a los cuatro (4) días del mes de Mayo de dos mil veinte y dos (2022).



**LINA ISABEL CAÑAS PRADO**  
PROFESIONAL III  
ACUAVALLE S.A. E.S.P.  
E-mail: [lcanas@acuavalle.gov.co](mailto:lcanas@acuavalle.gov.co)  
Conmutador: +572 5166502 Ext. 109

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

AC- 2453

Jamundi, 20 de abril de 2022

Señor(a)

**AIDEE MOLINA GONZALEZ**

**PETICIONARIA**

**Carrera 4 # 25-42 piso 1**

**JAMUNDI**

**ASUNTO: CITACIÓN NOTIFICACIÓN PERSONAL**

Cordial saludo,

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citarlo para que comparezca a la oficina de Atención al Cliente de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. - ACUAVALLE S.A. E.S.P. ubicada en carrera 12 N. 9 - 32, del municipio de Jamundí, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. los días lunes a viernes, a fin de que le sea notificada personalmente del oficio AC- 2431 del 19 ABRIL de 2022

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del precitado código.

Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según sea el caso

Atentamente,

  
**LINA ISABEL CAÑAS PRADO**

**Profesional III - Operación AGUA 7**

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

El día 21 de abril 2022  
SE ENTREGÓ OFICIO EN EL  
BOZON casa sola OSCAR SA 12

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

AC- 2730

Jamundi, 29 de abril de 2022

Señor(a)  
**AIDEE MOLINA GONZALEZ**  
**PETICIONARIA**  
**Carrera 4 # 25-42 piso 1**  
**JAMUNDI**

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Cordial saludo,

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la respuesta al Derecho de petición o recurso, emitida mediante oficio AC- 2453 de fecha 20 de ABRIL de 2022, expedido por la Profesional III operaciones AGUA 7 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

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

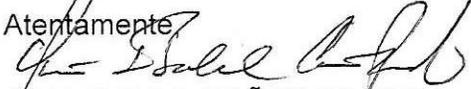
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

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

El día 2 de mayo 2022 se entregó  
 Oficio en el buzón  
 Oscar Salas

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

Atentamente



**LINA ISABEL CAÑAS PRADO**

**Profesional III - Operación AGUA 7**

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:*

Giovanny S.

*Aprobo*

*Copia Externa*

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

AC- 2431

Jamundi, 19 de abril de 2022

Señor(a)

**AIDEE MOLINA GONZALEZ**

**PETICIONARIA**

**Carrera 4 # 25-42 piso 1**

**JAMUNDI**

ASUNTO: **RESPUESTA A RECLAMACION ESCRITA SUSCRIPTOR 33640 y 33641**

Cordial saludo,

Dando alcance a su petición radicado el 28 de marzo de 2022 en la oficina de ACUAVALLE S.A .E.S.P del municipio de Jamundí, donde manifiesta no estar de acuerdo con la reposición del medidor, me permito dar respuesta dentro del término así:

Verificada la información en la base de datos del sistema comercial manejado por la empresa, para el suscriptor identificado con el código 33640, factura a nombre de Aide Molina Gonzalez, predio ubicado en la Carrera 4 # 25-42 piso 2, se identifica que el medidor que esta instalado serial No 28596 de marca IBERCONTA, con fecha de instalación 10 de julio de 1998, presenta una antigüedad de instalación y de uso de 24 años.

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	

Print sistema comercial suscriptor 33640

<ACTCU-CLIENTE> Consulta Cliente

Suscriptor :	33640	AIDE MOLINA GONZALEZ	Antigüedad Saldo Pendiente	1	<b>Leer</b>
Dirección	K 4 25 42 ALTOS		Facturas Pendientes por Pagar	1	<b>?</b>
Referencia	PISO 2		Deuda para Suspensión	NO REPORTADO	<b>?</b>

<ACTCU-MEDCA> Información de Medidores Cambiados

Opciones

Número	Marca	Doble Lectura	Enteros	Decimales	Fecha Instalacion	Accion	Fecha Evento	Lectura 1	Lectura 2
026596	B	N	5	0	10/07/1998	Retirado	01/08/2012	2852	

Detalle >>  
Salir

Fecha	Consumo 1	Lectura 1	Consumo 2	Lectura 2	Consumo Fact

Fotografía del medidor, tomada para lectura el 04 de abril de 2022



 <p><b>ACUAVALLE</b> Más Por Vos</p>	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</b> <b>OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Verificada la información en la base de datos del sistema comercial manejado por la empresa, para el suscriptor identificado con el código 33641, factura a nombre de Hernán Viafara, predio ubicado en la Carrera 4 # 25-42 piso 1, se identifica que el medidor que está instalado serial No 81506748 de marca SENSUS, con fecha de instalación 28 de abril de 2009, esta ilegible y presenta una antigüedad de instalación de 13 años.

<ACTCLI-CLIENTE> Consulta Cliente

Suscriptor:	33641	HERRON HERNAN VIAFARA	Antigüedad Saldo Pendiente	0	<b>Leer</b>
Dirección:	K 4 25 42 BAJOS		Facturas Pendientes por Pagar	0	<b>?</b>
Referencia:	BAJOS		Deuda para Suspensión	NO REPORTADO	<b>?</b>
Departamento:	VALLE DEL CAUCA		Deuda Actual \$	0.00	<b>Empresa</b>
Municipio:	76364	IJAMUNDI	Deuda Convenida	0.00	<b>Cancelar</b>
Concejo:	76364000 IJAMUNDI		Deuda Total	0.00	
Barrio:	ALFEREZ REAL		Sucursal:	AGUA 07	
Tarifa:	1402	RESIDENCIAL EST 4 ACU ALC	Ruta:	7607-50-225-001505	
Tipo Uso:	RESIDENCIAL	Estrato: 4	Dz. Técnica:		<b>Detalle Deuda</b>
Propiedad:	Propietario	Factura: Si	Teléfono:	(000)XXXXXXXX	
N° Personas:	1	Unidades Habitacionales: 1	Sector:	1505 Sección 25 Manzana 0	
Multifamiliares:	1	Aforo de Alcantarillado: 0	Ubicación:	<input type="radio"/> Rural <input checked="" type="radio"/> Urbano	
F. Últ. Lectura:	31/05/2019		Tipo Agua:	<input type="checkbox"/> Cruda <input checked="" type="checkbox"/> Tratada	
Consumo Fact. 10:	Promedio 6 meses: 16		Est. Suministro:	CON SUMINISTRO	
<b>MEDIDOR</b>			Est. Facturación:	NO ESTA EN PROCESO DE FACTURACION	
N° Serial	N° Medidor	Marca Medidor	Fecha Conexión	<b>ACTIVO</b>	
81506748	245395	SEN	28/04/2009	<b>PAGO</b>	<b>CHDE</b>
Lect. Anterior 1	Lect. Actual 1	Lect. Anterior 2	Lect. Actual 2	<b>ANC</b>	<b>COBR</b>
2654	2674	0	0	<b>CONV</b>	<b>CRTE</b>
Modelo	Enteros	Dímetro	Propiedad	<b>EMPL</b>	<b>EXRE</b>
411	5	1/2"	CLIENTE	<b>IMPF</b>	<b>JUBI</b>
				<b>RECL</b>	<b>A/S</b>

Versión 3.49.520  
**ACUAVALLE**  
Agua para pensar

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

Fotografía del medidor, tomada para lectura el 04 de abril de 2022



Es importante tener en cuenta que 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.

De la misma manera el numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994, nos señala el derecho de los usuarios de obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante ***instrumentos tecnológicos apropiados***, en igual sentido lo plantea el artículo 146 de la misma Ley, ibídem señala que **“la empresa 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”**;

De la misma manera, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, contempla los instrumentos de medida del consumo que pueden exigir los operadores a los suscriptores, el cual reza así:

***“ARTICULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES:*** *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios*

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

*podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

*La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.*

*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.*

*Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.”*

Ahora bien, el contrato de condiciones uniformes de ACUAVALLE S.A E.S.P., reguló la materia en el numeral 19 de la cláusula 12 obligaciones del suscriptor y/o usuario, de la siguiente manera:

“.....

*19) Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario ACUAVALLE S.A E.S.P., podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario.*

....”

Así las cosas y ante los cambios de tecnología de los aparatos de medida, ACUAVALLE S.A. E.S.P., inicia una gestión integral de la medición, que parte de los estudios para la selección de los medidores, su evaluación, el dimensionamiento, la instalación de los mismos y su reposición para el caso de los suscriptores a los que usted hace referencia del municipio de Jamundí, Valle del Cauca.

Se identifica las siguientes situaciones:

- Instalación de una acometida de 1/2”
- Medidor con antigüedad de 24 y 13 años respectivamente
- Medidor del primer piso ilegible

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

Con lo anteriormente expuesto se hace necesario instalar un medidor volumétrico que cumpla las siguientes especificaciones técnicas:

Diámetro del medidor	½" o 15 mm
Tipo	Volumétrico
Modelo	Pistón oscilante
Relación de exactitud	R-315
Caudal nominal	2,5 m3/h
Transmisión	Magnética
Rosca	Diferencial 7/8" * 3/4"
Sistema de lectura	Pre equipado lectura remota

La notificación se realiza para que el usuario este informado y pueda adquirir el medidor en el mercado, al proveedor que a bien tenga anexando el Certificado de Calibración expedido por un laboratorio acreditado, bajo las características técnicas definidas por la empresa y presentarlo en la oficina de atención al cliente de su municipio para su revisión e instalación, pero no es necesario como tal autorización para el cambio.

Los medidores adquiridos por los usuarios deben cumplir con la Norma Técnica Colombiana NTC 1063, versión 1995, para el caso de los medidores con clase Metrológica C o Norma Técnica Colombiana NTC 1063, Versión 2007, para el caso de medidores con rango de medición y además con las precitadas especificaciones técnicas.

Para medidores NO homologados por ACUAVALLE S.A E.S.P el Certificado de Calibración debe incluir las siguientes pruebas o ensayos establecidos en las normas NTC 1063-1:1995 numeral 5.1 y 1063-3:1994 numeral 5, a tres caudales de prueba (Qmin - Qt y Qn):

- ENSAYO DE EXACTITUD
- ENSAYO DE PUNTO DE ARRANQUE O SENSIBILIDAD
- ENSAYO DE PRESIÓN ESTÁTICA
- ENSAYO DE DESGASTE ACELERADO

Con respecto a los consumos facturados se visitó el predio el 18 de abril con acta de visita técnica número 720714, encontrándose las instalaciones hidráulicas en buen estado y la lectura del medidor acorde a los consumos, lo que confirma que el funcionamiento del medidor no garantiza una exactitud en la medición por la antigüedad del mismo.

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

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 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,



**LINA ISABEL CAÑAS PRADO**  
Profesional III - Operación AGUA 7

*Copia:* GIOVANNY SINISTERRA GARCIA - Auxiliar Administrativo Jamundi  
*Anexos:*  
*Transcriptor:* Lina Isabel C.  
*Aprobo*  
*Copia Externa*