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

Candelaria Valle, 11 julio de 2022

Señor(a)
MARIA TERESA LENIS MENDOZA
USUARIO: 52158
CRA 9 N° 8-60
CANDELARIA, VALLE

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- 4856 de fecha 11 de julio de 2022, por el PROFESIONAL III 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.

Atentamente,

Luis Eduardo Muñoz Quintana
LUIS EDUARDO MUÑOZ QUINTANA


APOYO ADMINISTRATIVO

CANDELARIA – AGUA 10.

Transcriptor:

Aprobó:

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Código:MI1-F1
		Versión No.: 00

Candelaria Valle, 11 julio de 2022

Señor(a)
MARIA TERESA LENIS MENDOZA
Contrato 52158
Kr 9 No. 8-60
CANDELARIA VALLE

ASUNTO: CITACIÓN NOTIFICACIÓN PERSONAL

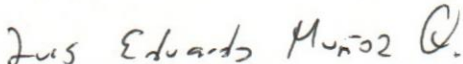
Respetado señor(a):


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 el C 7 con Cra 8 esquina, Municipio de Candelaria, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y 02:00 p.m. a 04:00 p.m. a fin de que sea notificada personalmente del oficio AC- 4856 con fecha del 11 de julio 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,


LUIS EDUARDO MUÑOZ QUINTANA
APOYO ADMINISTRATIVO
CANDELARIA - AGUA 10.

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE ACTA DE NOTIFICACION PERSONAL DP	Código:MI1-F2
		Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Candelaria, a los () días de mes () de 2022, se presentó el (la) señor/a MARIA TERESA LENIS MENDOZA Identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ de _____ en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto AC- 4856 , mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición incoada el día 21 de junio 2022, con relación a su solicitud.

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:

Luis Eduardo Muñoz Q.
 LUIS EDUARDO MUÑOZ QUINTANA

Cedula No. _____

Cedula No. 1.113.686.434



AC-4856

Candelaria, 11 de julio de 2022

Señor (a)
MARIA TERESA LENIS MENDOZA
Contrato 52158
Kr 9 No. 8-60
Candelaria

*nota: Se visita usuario en
varias ocasiones y no
se encuentra.
Se procedera a notificar
via correo certificado.*

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO E-3610

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud con asunto radicado, instaurada en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU", efectuada el día 21 de junio, 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.
2. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados en el predio ubicado en la Kr 9 No. 8-60, en el Municipio de Candelaria bajo el contrato 52158 evidenciando:
3. Producto de su solicitud fue necesario realizar la trazabilidad de las lecturas reportadas por el equipo de medida desde julio 2021 donde se evidencio que por error involuntario al predio bajo el contrato 52158 con numero de serial del equipo de medida **190353011** instalado en terreno, le habían tomado erróneamente la lectura al medidor con serial equivocado **190353012** instalado en el sistema comercial ARQ, sin embargo a continuación informaremos la trazabilidad de las lecturas reportadas y las lecturas reales.
4. Para la facturación de diciembre 2021 y en desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 11 diciembre 2021 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita

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

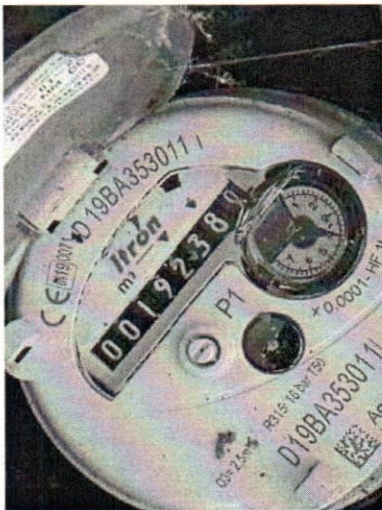
técnica mediante el AVT 635080, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Kr 9 No. 8-60, en el periodo de consumo del 3 de noviembre al 3 de diciembre 2021.

- Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa de consumo, la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, que estipula:

*“Artículo 149. De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. **Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios** en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”*

- Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de diciembre 2021 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **6m³** y dejando en investigación **32m³**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

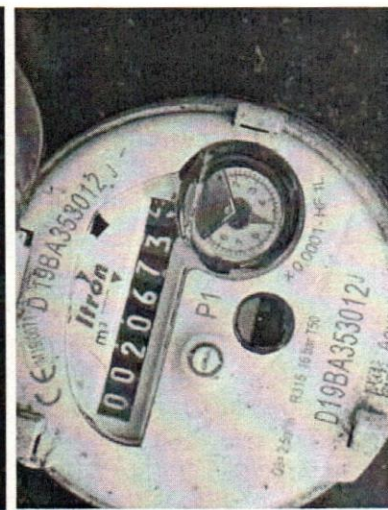
Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2021,	12,	215,	221,	6,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	6,	SIN TOMA DE LECTURA	253,	61,	32,
2021,	11,	206,	215,	9,	49,	MODIFICA CONSUMO ERROR DE LECTURA	6,	Error de lectura	SIN TOMA DE LECTURA		
2021,	10,	198,	206,	8,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	7,	Error de lectura	Error de lectura		
2021,	9,	193,	198,	5,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	8,	SIN TOMA DE LECTURA	Error de lectura		
2021,	8,	192,	193,	1,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	10,	192,	SIN TOMA DE LECTURA		
2021,	7,	191,	192,	1,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	12,	191,	192,	1,	



Lect 192 – 3 julio/2021



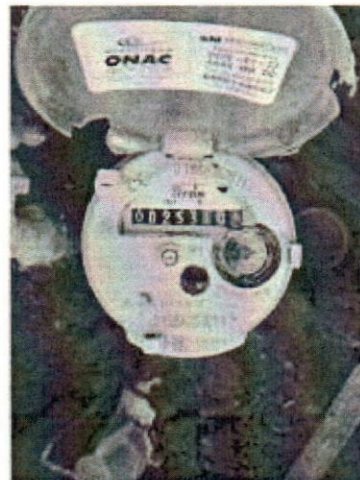
Lect (medidor errado)



Lect (medidor errado)



Lect (medidor errado)



Lect 253 - 3 diciembre/2021

7. Posteriormente, se visita el predio en reiteradas oportunidades sin poder ubicar a nadie para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta, sin poder ingresar a realizar la visita técnica. Lectura en terreno del medidor 253.
8. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 4 de enero 2022, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO, previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad son acordes a lo registrado en terreno tal como se evidencia en el seguimiento realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de la desviación generado de consumo de **32m³**, que se encontraban en investigación en la siguiente facturación.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

Esta decisión se intentó notificar en repetidas oportunidades encontrando el predio solo, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página WEB de la empresa y dejando una copia bajo puerta, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

9. Sin embargo producto de la toma de lectura errada por parte del lector para la facturación de enero y febrero no se facturaron los **32m³** de consumo que habían quedado en investigación, consecuentemente y conforme a lo estipulado en la Ley me permito informar que según la normativa el Art 150 y 154 de la Ley 142 de 1994, nos indica:

ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

De análoga manera el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, establece que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

(...)

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, después de 5 meses de haber entregado la factura, las prestadoras no pueden cobrar los consumos que dejaron de facturar, por error, omisión o investigación de desviaciones significativas, a excepción de los consumos dejados de facturar, cuando se demuestre que no fueron cobrados por causas imputables al usuario.

10. Es por eso que para la facturación de marzo 2022 la empresa procede a iniciar nuevamente el proceso de la desviación de consumo y en desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 4 marzo 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 698078, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Kr 9 No. 8-60, en el periodo de consumo del 01 de febrero al 03 de marzo 2022.
11. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa de consumo, la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, que estipula:

“Artículo 149. De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

***usuarios** en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."*

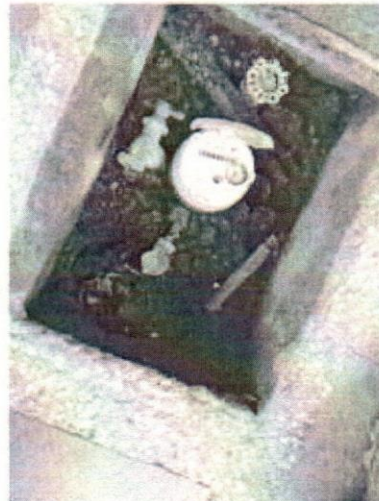
12. Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de marzo 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **8m³** y dejando en investigación **68m³**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Es importante aclarar que los **68m³** dejados en investigación se encontraban incluidos los **32m³** pendientes por facturar en enero 2022, los cuales se habían dejado en investigación en la facturación de diciembre 2021.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación	Serial de Toma de lectura
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2022	3	241	248	8	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	8	Error de lectura	317	43	68	190353011
2022	2	231	241	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	7	274	Error de lectura			190353012
2022	1	221	231	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	5	253	274	21		190353011
2021	12	215	221	6	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	6	SIN TOMA DE LECTURA	253	61	32	190353011



Lect 253 - 3 diciembre/2021

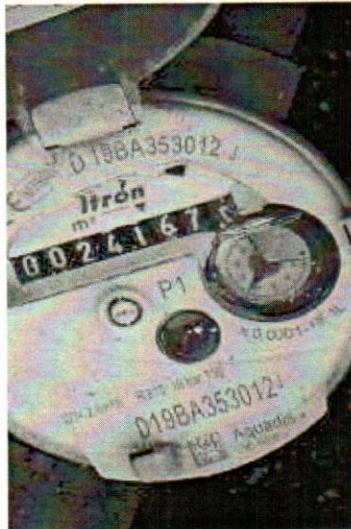


Lect 264 - 2 enero/2022

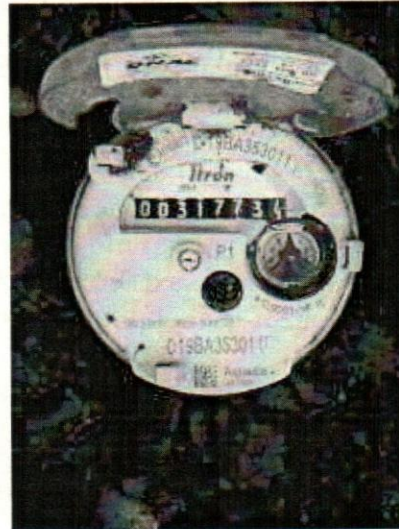


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02



Lect - (medidor errado)



Lect 317 - 3 marzo/2022

13. Posteriormente, el día 04 de abril 2022, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, donde se evidencia:

DESVIACION DE CONSUMO: Se visita el predio para realizar revisión y se observa que el medidor no registra fugas, instalaciones internas hidráulicas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 3 personas. Lectura en terreno 340.

14. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 7 de abril 2022, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO, previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad son acordes a lo registrado en terreno tal como se evidencia en el seguimiento realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de la desviación generado de consumo de **68m³**, que se encontraban en investigación en la siguiente facturación.

Esta decisión se intentó notificar en repetidas oportunidades encontrando el predio solo, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página de la empresa y dejando una copia bajo puerta, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

15. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 772513 el día 30 de junio 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

....Realizada la visita técnica se observa que las instalaciones se encuentra en buen estado, la medición es compartida, al frente cuenta con dos locales, una peluquería y el otro un salón de uñas y al fondo la vivienda que cuenta con cuartos habitados según la información suministrada al personal de redes por 3 personas. Lectura de la revisión 397.

Es así, estimado usuario, una vez verificado en el registro fotográfico producto de su reclamación se pudo evidenciar un error involuntario la empresa encargada de la toma de lecturas ha tomado la lectura a un medidor que no corresponde a el medidor instalado en el predio ubicado en Kr 9 No. 8-60.

Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación	Serial de Toma de lectura	
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Código	Descripción	Lectura Anterior			Lectura Actual
2022	6	355	355	0	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	355	SIN TOMA DE LECTURA			
2022	5	338	355	17	0	LECTURA SIN NOVEDAD	338	355	17	190353011	
2022	4	248	338	90	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	317	338	21	190353011	
2022	3	241	248	8	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	Error de lectura	317	43	68	190353011
2022	2	231	241	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	Error de lectura	274			190353012
2022	1	221	231	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	253	274	21		190353011
2021	12	215	221	6	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	SIN TOMA DE LECTURA	253	61	32	190353011

Consecuentemente estimada una vez la empresa detecta la novedad presentada que en el sistema comercial ARQ el contrato 52158 tenía instalado el serial de medidor 190353012, pero en terreno tenia instalado el serial 190353011 procede a actualizar la información, generando una omisión de facturar consumo en la factura emitida en el mes de junio 2022, como se evidencia en la relación de consumos adjunta y la factura emitida.

Pre-visualización

Manuela Ramirez CC: 52158
CRA 9 N. 8-60
BARRIO: Cabecera Municipal
MUNICIPIO: Candelaria
EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRITOR: 52158
VALOR TOTAL: 308.000
PAGO ELECTRONICO: 10887940

CICLO: 11
UBICACION: 7610-11-065-000110
MEDIDOR: 190353011
DIÁMETRO: 1/2"
TARIFA: VIGENCIA: 2022-6-11-
CLASE DE SERVICIO: Residencial
ESTRATO: 2 - BAJO

Período Facturado		Lecturas		Consumo		Historia de consumo		Prom.	Antiguos
Día	Mes	Año	Anterior	Actual	M3	Código	M3	M3	Meses
03	05	22	355	355	0	51		24	3

Acueducto					Alcantarillado						
Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo del mes	Contribución	Importe a pagar	Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo del mes	Subsidio a contribuir	Neto a pagar
Cargo fijo	0	6.456,20	6.456,20	0,00	6.456,20	0	3.814,71	3.814,71	3.815,00	0,00	3.815,00
Consumo básico	0	1.757,12	1.757,12	0,00	0,00	0	1.093,25	1.093,25	0,00	0,00	0,00
Consumo	0	1.757,12	1.757,12	0,00	0,00	0	1.093,25	1.093,25	0,00	0,00	0,00
Consumo	0	1.757,12	1.757,12	0,00	0,00	0	1.093,25	1.093,25	0,00	0,00	0,00
Total	0	6.456,00	6.456,00	0,00	6.456,00	0	3.815,00	3.815,00	0,00	0,00	3.815,00

Foto: Sistema comercial ARQ



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

16. En lo que se refiere al valor de la facturación emitida en junio 2022 por valor de \$308.000 pesos m/te, nos permitimos informar que este valor corresponde a las facturaciones de abril, mayo y junio 2022 discriminadas de la siguiente forma:

FACTURA EMITIDA	VALOR DE LA FACTURA	M3 FACTURADOS	OBSERVACION	
8/04/2022	\$ 247.850,0	90		
16/05/2022	\$ 296.690,0	17	\$ 247.850,0	SALDO ANTERIOR ABRIL 2022
			\$ 48.840,0	VALOR PRESENTE MES - MAYO 2022
13/06/2022	\$ 308.000,0	0	\$ 296.690,0	SALDO ANTERIOR ABRIL Y MAYO 2022
			\$ 11.310,0	VALOR PRESENTE MES - JUNIO 2022

Sin Embargo estimado usuario se evidencia en nuestro sistema comercial ARQ, que el día 24 de junio 2022 el contrato 52158 realizo un acuerdo de pago por la deuda de \$308.000 pesos m/te.

17. Consecuentemente es importante informar que producto de la visita técnica AVT 772513, hemos identificado que en el predio ubicado en la Kr 9 No. 8-60 se viene dando al agua un uso distinto al actualmente aplicado, por lo que es necesario realizar los ajustes correspondientes en la tarifa aplicada:


Es importante precisarle que la tarifa de uso residencial es aquella que define la Ley 142 de 1994 y sus Decretos reglamentarios 302 de 2000 y 229 de 2002, cuando la destinación del servicio de acueducto y alcantarillado operado por la empresa, se utiliza exclusivamente para el consumo humano, es decir en aquellos usuarios cuya destinación es exclusiva para el uso de las actividades domésticas propias de una vivienda.

Para fundamentar lo antes manifestado, es importante que usted tenga en cuenta lo siguiente: El Artículo 3° del Decreto 302 de 2000 define para su aplicación el siguiente concepto:

3.35 SERVICIO COMERCIAL: Es el que se presta a predios e inmuebles destinados a actividades comerciales en los términos del CODIGO DE COMERCIO.

3.36 SERVICIO RESIDENCIAL: Es el que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas y con destinación para actividades domésticas y de consumo humano.

3.38 SERVICIO ESPECIAL: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución, también se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La entidad prestadora expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio.

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

3.40 SERVICIO OFICIAL. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

No obstante producto de la revisión se pudo observar que la destinación del servicio de agua en el predio se da también para el local donde funciona una peluquería y un salón de uñas, lo cual es una actividad diferente al uso doméstico.

De acuerdo con estas definiciones, todo uso diferente del cubrimiento de necesidades relacionadas con la vivienda de las personas (Artículo 3.35) tendrá el tratamiento de comercial e industrial a menos que se trate de usuarios especiales u oficiales.

En este sentido y teniendo en cuenta que su predio se encuentra desarrollando actividades comerciales, debemos dar aplicación a la normatividad vigente, aplicando la tarifa comercial que le corresponde a partir de la próxima facturación.


18. Igualmente nos permitimos comunicar el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 4° y 12° del Decreto 302 de 2000, consagra lo siguiente:

Parágrafo: Cuando haya lugar a servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Lo antes descrito significa que, si el usuario tiene una o varias viviendas, pisos o y/o unidades habitacionales, es indispensable que cuente con la disponibilidad del servicio independiente que permita la medida precisa de acueducto y alcantarillado en cada unidad, independientemente si va a usar el servicio o no, además como una medida preventiva ante cualquier contingencia que en el servicio de dicha función pueda acarrear. Tal como lo establece el Decreto 302 de 2000, modificado por el 229 de 2002.

Artículo 12. Unidad de acometida por usuario. La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

DESICION:

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

Así las cosas y con base en la verificación de las lecturas, nos permitimos informar que su reclamación No es procedente, según la trazabilidad de las lecturas reales del medidor con número de 190353011 encargado de suministrar el servicio al contrato 52158 los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas en el predio.

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)

Agradecemos su amable atención y ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

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, agradeciendo su amable atención.

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ

Comisionada actividades específicas Agua 10



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Deisy Andrea O.

Aprobo

Copia Externa

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



servientrega

Servientrega S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 5 No 34 A - 11. Somos
Grandes Contribuyentes. Resolución DIAN 9081 Diciembre 10/2020. Autorretenedores Resol.
DIAN-09698 de Nov 24/2003. Responsables y Retenedores de IVA. Autorización de Numeración de
Facturación 18764027238731 DEL 3/31/2022 AL 9/30/2023 PREFIJO 1142 DEL No. 25001 AL No. 35000

Fecha: 16 / 07 / 2022 11:07



Fecha Prog. Entrega: 18 / 07 / 2022

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No.: 1142 26713 GUIA No.: 9152882632

Cód: CDS/SER: 1 - 649 - 2

CALLE 7 NRO 7-53 CANDELARIA-VALLE

ACUAVALLE - SA CANDELARIA VALLE

Tel/cel: 2648335

Cod. Postal: 763570

Ciudad: CANDELARIA

Dpto: VALLE

País: COLOMBIA

D.I./NIT: 2648335

Email: NOTIENE@HOTMAIL.COM

FIRMA DEL REMITENTE
(NOMBRE LEGIBLE Y D.I.)

REMITENTE

DESTINATARIO

NDI
649

DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1

Ciudad: CANDELARIA

VALLE

F.P.: CONTADO

NORMAL

M.T.: TERRESTRE

CARRERA 9 # 8-60 CANDELARIA

MARIA TERESA LENIS MENDOZA

Tel/cel: 3127019198 D.I./NIT: 3127019198

País: COLOMBIA Cod. Postal: 084020597

e-mail:

Dice Contener: DOCUMENTOS

Obs. para entrega:

Vr. Declarado: \$ 5,000

Vr. Flete: \$ 0

Vr. Sobre flete: \$ 350

Vr. Mensajería expresa: \$ 5,000

Vr. Total: \$ 5,350

Vr. a Cobrar: \$ 0

Vol (Pz): / / Peso Pz (Kg):

Peso (Vol): Peso (Kg): 1.00

No. Remisión: SE000048108849

No. Bolsa seguridad:

No. Sobreporte:

Guía Retorno Sobreporte:

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA FACTURA DE VENTA ELECTRÓNICA

CÓDIGO:

11a7b088b289fe62dc3d2a8384b590e8f733392c6d78d05ba735011e3cde308fa6fee25

b7d2563f9d658fe4e11d014a

Proveedor de Factura electrónica: Servientrega S.A. NIT. 860.512.330-3 Sis-fe-

160512330



GUÍA No. 9152882632



El usuario deja expresas constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de Servientrega S.A. www.servientrega.com y en las carteleras ubicadas en los Centros de Soluciones; que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Así mismo declara conocer nuestro Aviso de Privacidad y Aceptar la Política de Protección de Datos Personales los cuales se encuentran en el sitio web. Para la presentación de peticiones, quejas y recursos remitirse al portal web www.servientrega.com o a la línea telefónica: (1) 770200.

Quien Recibe: :

MARIA EUGENIA TUSARMA ORJUELA

DG-6-CL-4DM-F-86 V.4