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

Florida Valle, 07 de julio 2022

Señor(a)
PIEDAD MOSQUERA LAURIDO
SUSCRIPTOR 315906
CLL 16 21-26
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-4528 de fecha 29 de junio 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
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

AC- 4528

Florida, 29 de junio de 2022

Señor(a)
PIEDAD MOSQUERA LAURIDO
USUARIO 315906
CL 16 21-26
FLORIDA

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO AVT 766663

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, instaurada en el Punto de Atención al Usuario Denominado P.A.U; frente al consumo facturado en el predio ubicado en la CI 16 21 - 26, efectuada el día 7 de junio 2022 mediante el Radicado AVT 766663, en los siguientes términos:

SUSTENTACION

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.

1. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a su reclamación, procedimos a efectuar revisión en su predio, mediante acta de visita técnica ATV N° 766663, para verificar las lecturas y el consumo facturado en metros cúbicos por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado, evidenciando:
2. Tal como se informó en el oficio AC-FLOR-2022 calendado del 8 de junio 2022 y notificado por aviso en la página web de la empresa para la facturación de noviembre 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 noviembre 2021 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 612203, para apoyar la identificación de las causas del incremento de

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

consumo generado el predio ubicado en la CI 16 21 – 26, en el periodo de consumo del 27 de septiembre al 27 de octubre 2020.

- 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 noviembre 2021 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 12m³ y dejando en investigación 85m³, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio, sin embargo para la facturación de noviembre 2021 solo se facturaron 8m³ de los 12m³ que se debían facturar.

Año	Mes	Facturado			Consumo	Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo					Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2021	11	1248	1259	8	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DE SVIACION CONSUMO	12	1248	1341	93	85	

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



Lect 1248 – 27 de septiembre/2021 Lect 1341 – 27 de octubre/2021

5. Posteriormente, el día 26 de noviembre 2021, 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 que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal el consumo es para 3 personas. Lectura de la revisión 1387.
6. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 26 de noviembre, NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AC-FLOR-2068, 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 85m³, que se encontraban en investigación en la siguiente facturación.

Decisión que se notificó de manera oportuna el 30 de noviembre 2021, por lo tanto se le procedió a facturar el consumo que se había dejado en investigación, el cual se le facturo en el mes de diciembre 2021. 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, los cuales no fueron interpuestos por usted quedando la decisión ejecutoriada, es decir en firme.


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

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

Así las cosas, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación:

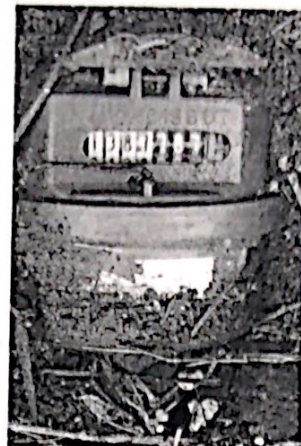
Año	Mes	Facturado			Consumo	Código		Consumo Promedio	Real		
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo
2021	12	1299	1388	129	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	11	1341	1388	47	
2021	11	1248	1258	8	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	12	1248	1341	93	85
2021	10	1248	1248	0	34	CONFIRMACION SUMO CASA DESOCUPADA	11	1248	1248	0	
2021	9	1248	1248	0	34	CONFIRMACION SUMO CASA DESOCUPADA	12	1248	1248	0	
2021	8	1235	1248	13	0	LECTURA SIN NOVEDAD	11	1235	1248	13	
2021	7	1224	1235	11	0	LECTURA SIN NOVEDAD	11	1224	1235	11	



Lect 1248 – 27 sept/2021



Lect 1341 – 27 oct/2021




Lect 1387 – 27 nov/2021

- Igualmente estimada usuaria es importante aclarar que la solicitud del retiro del equipo de medida se dio producto de la desviación de consumo generada en el predio en el mes de noviembre 2021 la cual se facturo en diciembre 2021 ante la cual la empresa procedió:
- El día 14 de diciembre 2021 y ante la solicitud de retiro del medidor para ser enviado a el laboratorio de medidores quien es el encargado de emitir el concepto técnico sobre el mismo, la empresa procedió a dar aplicación al artículo 145 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 145 de la Ley 142 de 1994, Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

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 Atencion 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

- Una vez se tuviera el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores se debía tener en cuenta lo siguiente:

Si EL CONCEPTO TÉCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado No Conforme: **SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL LABORATORIO, A EFECTUAR LA NOTIFICACION DE REPOSICION DEL EQUIPO DE MEDIA, y se procederá conforme a lo Estipulado en la Ley.**

Si por el contrario el concepto TÉCNICO es que el FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR es **CONFORME** a los rangos de precisión contenidos dentro de los parámetros de las normas NTC 1063, **se procederá a reinstalar nuevamente el medidor** y quedara en firme los consumos facturados para el pago respectivo.

9. Es así, que mediante el oficio AC-2867 calendado del 5 de mayo 2022 el cual se intentó notificar en reiteradas oportunidades sin encontrar a nadie en el predio siendo notificado por aviso en la página web, sin embargo una vez usted se acerca al Punto de Atención al Usuario se le informa de la necesidad de notificación del oficio el cual usted lee pero se niega a recibirlo, en este oficio la empresa procedió a notificar el resultado de la prueba técnica del laboratorio, mediante al cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. informaba:

Una vez recibido el diagnostico técnico, se puede verificar que el resultado de la prueba, admite la instalación del medidor por cuanto los resultados de calibración **CUMPLEN CON LOS ERRORES MAXIMOS PERMITIDOS, ESTABLECIDOS POR LA NORMA NTC 1063-1 numeral 5,1 que trata de los errores máximos permisibles: EN SUS TRES (3) VERSIONES NO CONFORME,** (anexo 1).

Consecuentes con el concepto técnico emitido, nos permitimos informarle que su medidor será reinstalado el día ___ de _____ de 2022. A las _____.

En vista de lo anterior y teniendo cuenta que el promedio de consumo antes de presentarse la desviación de consumo era de 12m³, esta operadora procederá a ajustar 15m³ del consumo facturado en el mes de enero, febrero, marzo, abril 2022, facturando 12m³ de promedio y ajustando a su favor 15m³ por un valor de \$35.691 pesos m/te, los cuales se verán reflejado en la disminución de la deuda.


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

 ACUAVALLE Més Por Vos	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación	Consumo a Facturar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2022,	4,	1467,	1496,	29,	43,	Directa	Directa			12,
2022,	3,	1442,	1467,	25,	49,	Directa	Directa			12,
2022,	2,	1415,	1442,	0,	40,	Directa	Directa			12,
2022,	1,	1388,	1415,	11,	40,	1387,	Directa			12,
2021,	12,	1259,	1388,	129,	11,	1341,	1387,	46,		46,
2021,	11,	1248,	1259,	8,	12,	1248,	1341,	93,	85,	93,
				202,						187,

Con base en las anteriores evidencias que soportan este proceso, me permito confirmar que el consumo registrado por el equipo de medida durante la facturación noviembre y diciembre 2021 son reales y fueron registrados por el equipo de medida de su propiedad, el cual cumple con el grado de precisión y de calibración establecidos por la norma NTC 1063-1.

De usted considerarlo necesario, **le ofrecemos la alternativa de un convenio de pago de acuerdo a la Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021,** a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligaciones pendientes.

10. Sin embargo en el Punto de Atención al Usuario se le informa de forma verbal y reiterativa que no ha sido posible la instalación del medidor debido a que la acometida domiciliar fue tapada producto de la reposición del Alcantarillado efectuado por la administración municipal ya que la empresa no presta el servicio en este sector, que es necesario ubicar la domiciliar de acueducto y acondicionar la caja de protección para proceder con la instalación del medidor.
11. Consecuentemente estimada usuaria es importante aclarar que mediante el oficio radicado el día 17 mayo 2022 del cual usted manifiesta no se ha dado respuesta ante su inconformidad con el consumo facturado donde usted manifiesta que el predio se encuentra desocupado desde el mes de enero 2022 y le está llegando consumo, que el contador de agua lo trajeron en el mes de febrero pero no lo han instalado la empresa procede aclarar:
 - El oficio fue radicado el día 17 de mayo 2022 y basados en la Ley 142 de 1994, *toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los*


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

suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

- Es decir que la fecha máxima de respuesta era el día 8 de junio 2022, a pesar de ello en el oficio instaurado por usted el día 7 de junio 2022 usted manifiesta que no se le ha dado respuesta, estando dentro de los tiempos establecidos por la Ley 142 de 1994.
- No obstante y ante su inconformidad radicada el día 17 de mayo 2022 la empresa procede a generar el tramite AVT744473 del 19 de mayo 2022, evidenciando:
- En reiteradas oportunidades el personal de redes procede a efectuar la revisión en el predio evidenciando que en la reposición del alcantarillado de la red principal la cual fue efectuada por el municipio ya que ACUAVALLE S.A. E.S.P. no presta el servicio de Alcantarillado en la zona, cuando taparon con la maquinaria dejaron tapada la caja de protección del medidor por lo tanto no se encuentra la acometida domiciliaria del contrato 315906, impidiendo la instalación del medidor número 12-018607 marca Wlster. Fecha de la ultima visita el 8 de junio 2022.
- Por consiguiente es nuestro deber manifestarle la dificultad para acceder a la instalación de su equipo de medida, impidiendo la ejecución normal de las actividades operativas y comerciales de lectura y seguimiento que requiere la empresa de servicios públicos, incurriendo en un incumplimiento de la obligación expresa en el Contrato de Condiciones Uniformes de garantizar la ubicación técnicamente adecuada de la acometida domiciliaria de su vivienda de manera tal que permita el fácil acceso para el normal desarrollo de las actividades operativas y comerciales que adelanta la empresa de servicios Públicos.
- Es obligación proceder a acometer las acciones conducentes a normalizar el estado de la conexión domiciliaria taponada en la reposición de la des de alcantarillado efectuada por el municipio de manera arbitraria e inconsulta la cuales correrán por cuenta del suscriptor tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes contraído con usted y la ley 142 de 1994.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 7

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



12. Es así que la empresa procede a dar respuesta el día 8 de junio 2022, mediante el oficio AC-FLOR-2022, decisión que se intentó notificar en repetidas oportunidades encontrando el predio solo, sin que hubiese sido posible comunicarnos al teléfono informado por usted en el oficio, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página web de la empresa, 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.
13. Así mismo nos permitimos aclarar que su equipo de medida fue retirado el 14 de diciembre 2021, como se evidencia en el periodo de facturación del 27 de noviembre al 27 de diciembre 2021 es decir para la facturación emitida en enero 2022, llegando el resultado de calibración del laboratorio para el mes de abril 2022.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 8

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



Lect 1387 – 27 nov/2021

Lect (Conexión Directa) – 27 dic/2021

14. Igualmente es importante tener en cuenta que frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: *“Para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para inmuebles desocupados.*

Lo que permite la regulación es que en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994 se suspenda el servicio por mutuo acuerdo entre las partes previo el procedimiento previsto en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En este caso no procede cobro alguno durante el término de la suspensión.

Sobre este aspecto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en Concepto CRA-OJ-1627 del 4 de abril de 2001, expuso lo siguiente:

“(…)

De otra parte, vale la pena precisar que en el supuesto en que el servicio se encontrara suspendido por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario, conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no procedería cobro alguno, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento

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

Página 9

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

del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.

Finalmente, a las reclamaciones que versen inmuebles desocupados también se aplica lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, vale decir, están sometidas al término de cinco meses allí previsto".

Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo así no haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo."

15. Es así, que la empresa desconocía que la vivienda se encontraba desocupada, es por ello que, al no reportar la novedad de vivienda desocupada, se factura una novedad errada facturando el promedio de consumo, razón por la cual es importante sugerirle en estos eventos, oficiar a la empresa de servicios públicos para que se cierre el registro y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación y/o conlleven liquidación de consumos promedios por novedades que no corresponden, teniendo en cuenta que la carga probatoria que el predio se encuentra desocupado está a cargo del usuario y/o suscriptor.
16. En vista de lo anterior y teniendo cuenta que se evidencio un consumo facturado, esta Operadora procedió a ajustar **77m³** del consumo facturado en los meses enero, febrero, marzo, abril y mayo 2022 de acueducto y alcantarillado, teniendo en cuenta que mediante el Trámite 735900 se había procedido a ajustar 15m³ de consumo de acueducto y alcantarillado.


Año	Mes	Facturado			Real			Consumo en Investigación	Consumo Ajustado	Consumo a Ajustar	
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual				Consumo
2022,	6,	1496,	1533,	0,	45,	Directa	Directa			0	
2022,	5,	1496,	1496,	29,	40,	Directa	Directa			29,	
2022,	4,	1467,	1496,	29,	43,	Directa	Directa		17,	12,	
2022,	3,	1442,	1467,	25,	49,	Directa	Directa		13,	12,	
2022,	2,	1415,	1442,	0,	40,	Directa	Directa		-12,	12,	
2022,	1,	1388,	1415,	11,	40,	1387,	Directa		-1,	12,	
2021,	12,	1259,	1388,	129,	11,	1341,	1387,	46,			
2021,	11,	1248,	1259,	8,	12,	1248,	1341,	99,	85,	-2,	
				231,						15,	77,

17. Una vez recibida su solicitud se procedió a verificar en nuestro sistema comercial ARQ generando el trámite AVT N° 766663 por COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS el día 21 de junio de 2022, con el cual se procedió a verificar que la empresa no opera el Servicio de Alcantarillado en el sector de la CI 16 con Kra 21.

18. Consecuentemente la empresa procedió a efectuar el ajuste correspondiente a los Cargos Básicos de Alcantarillado las Facturas emitidas en los meses de diciembre

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 10

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

2021, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2022, basados en el artículo 154 de la Ley 142, dado que el consumo generado y facturado en el contrato 315906 fue ajustado.

Teniendo en cuenta que al momento de la reclamación se encuentra pendiente por cancelar la factura emitida en junio 2022 por valor de \$ 256.140 pesos m/te, el valor ajustado se le verá reflejado en la disminución de la deuda.

19. Estimada usuaria, es importante tener en cuenta que el contrato 315906 no registraba pago total desde el mes de noviembre 2021 tal y como se evidencia en la relación adjunta, efectuando un pago parcial de \$269.290 pesos m/te a la facturación emitida el 5 de mayo 2022 por valor de \$548.020 pesos m/te, quedando pendiente por cancelar el valor de \$278.730 pesos m/te los cuales figuran como saldo anterior en la facturación emitida en el mes de junio 2022.

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
10631829,	\$269.290,00	2022-05-13 00:00:00	2022-05-16 06:52:12
9097619,	\$35.390,00	2021-11-17 00:00:00	2021-11-18 08:06:26
8633761,	\$43.620,00	2021-09-30 00:00:00	2021-10-01 08:15:34

20. Es allí en la facturación emitida en junio 2022 donde se evidencia que al contrato 315906 debía quedar como saldo anterior el valor de \$278.730 pero solo figura el valor de \$243.039 pesos m/te producto de él primer ajuste realizado por 15m³ de acueducto y alcantarillado.

DECISION ADMINISTRATIVA

Así las cosas y con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, ATV N°766663, nos permitimos informar que su reclamación es parcialmente procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado por encontrarse el predio desocupado, razón por la cual se le procedió a ajustar **77m³** mas del consumo facturado en enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio 2022 de acueducto y alcantarillado.

Es así que a su factura con contrato 315906 le fueron ajustados **77 m³** de acueducto y alcantarillado por valor de \$166.706 pesos m/te y los cargos básicos por el servicio de alcantarillado por valor de \$18.585 pesos m/te, quedando pendiente por cancelar el valor de \$70.849 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida en junio 2022.


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

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

Igualmente le reiteramos la dificultad para acceder a la instalación de su equipo de medida, impidiendo la ejecución normal de las actividades operativas y comerciales de lectura y seguimiento que requiere la empresa de servicios públicos, incurriendo en un incumplimiento de la obligación expresa en el Contrato de Condiciones Uniformes de garantizar la ubicación técnicamente adecuada de la acometida domiciliar de su vivienda de manera tal que permita el fácil acceso para el normal desarrollo de las actividades operativas y comerciales que adelanta la empresa de servicios Públicos.

No obstante es obligación proceder a acometer las acciones conducentes a normalizar el estado de la conexión domiciliar taponada en la reposición de la des de alcantarillado efectuada por el municipio de manera arbitraria e inconsulta la cuales correrán por cuenta del suscriptor tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes contraído con usted y la ley 142 de 1994.

Estimada usuaria, es importante aclarar que a la fecha no se tiene reporte en los oficios recibidos del correo electrónico para efectuar la respectiva notificación por este medio, además la dirección aportada para la notificación personal el predio se encuentra desocupado sin poder ubicar a nadie, es por eso que ACAUVALLE S.A. E.S.P. ha procedido a efectuar la notificación por aviso en la página web de la empresa.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, no sin antes recomendarle muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano.

***“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 no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación dentro de los términos de ley, 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 subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos

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

Página 12

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

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

Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación.

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Karol Julieth P.

Aprobo

Copia Externa

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

Página 13

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