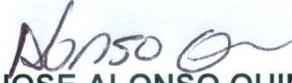


	SISTEMA GESTIÓN DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

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 ha sido publicado la siguiente respuesta:

RESPUESTA	DERECHO DE PETICION
No. Oficio	AC - 0150-7 -4346
Fecha:	21 de junio del 2022
Suscriptor y/o Usuario	MARIA CRISTINA CAICEDO - SUSCRIPTOR 27479

En constancia de lo anterior se firma en Jamundí, a los 14 días del mes de julio de dos mil veinte y dos (2022).


JOSE ALONSO QUINA VARGAS
 PROFESIONAL II
 ACUAVALLE S.A. E.S.P.
 E-mail: aquina@acuavalle.gov.co
 Conmutador: +572 5166502 Ext. 110



Servientrega S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av. Calle 6 No. 34 A - 11, Somos
 Grandes Contribuyentes, Resolución DIAN 9061 Diciembre 10/2020, Autorizaciones Resol.
 DIAN 090998 de Nov 24/2003, Responsables y Retenedores de IVA, Autorización de Numeración de
 Facturación 18/64028099391 DEL 4/29/2022 AL 10/25/2023 PREFIJO 9885 DEL No. 50001 AL No. 80000

d: CDS/SER: 1 - 189 - 2

K 12 9-32 SECCIONAL JAMUNDI

ACUAVALLE SA ///
 Tel/cel: 5166502 Cod. Postal: 764001169
 Ciudad: JAMUNDI Dpto: VALLE
 País: COLOMBIA D.I./NIT: 5166502
 Email: FACTURARETAIL@SERVIENTREGA.COM

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No.: G885 51977

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

Fecha: 13 / 07 / 2022 11:04

Fecha Prog. Entrega: 14 / 07 / 2022

GUIA No.: 9150752009



DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1

:PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA FACTURA DE VENTA ELECTRÓNICA
 J.F.E:
 4b79ed04b25f6531e01af5ea71242e1739dbba1ae6b5a5c0f29c148632fd6b4dd09e2c
 5cc218780b90903158431e
 Creador de Factura electrónica: Servientrega S.A. NIT. 860.512.330-3 Sis-fe-
 0512330

GUIA No. 9150752009



JAM		DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1	
189		Ciudad: JAMUNDI	
VALLE		F.P.: CONTADO	
NORMAL		M.T.: TERRESTRE	
CARRERA 11 14-13 BARRIO SIMON BOLIVAR			
MARIA CRISTINA CAICEDO			
Tel/cel: 2884594 D.I./NIT: 2884594			
País: COLOMBIA Cod. Postal: 764001320			
e-mail: FACTURARETAIL@SERVIENTREGA.COM			

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: SE0000046405148
 No. Bolsa seguridad:
 No. Sobreporte:
 Guia Retorno Sobreporte:



El usuario deja expresa 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) 7700200.

Quien Recibe: YULIANA OBANDO HERNANDEZ

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

AC- 4512

Jamundi, 29 de junio de 2022

Doctor(a)
MARIA CRISTINA CAICEDO
SUSCRIPTOR 27479 RUTA 090-2630
K 11 14 13
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 citar 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 Respuesta a Derecho de Petición Radicado el 3 de mayo 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,


JOSE ALONSO QUINA VARGAS
Profesional II Jamundi

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 29 de JUNIO 2022
se entregó oficio casa 20/14
OSCAR SALAS

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

AC- 4769

Jamundi, 8 de julio de 2022

Señor
MARIA CRISTINA CAICEDO
SUSCRIPTOR 27479 RUTA 090-2630
K 11 14 13
JAMUNDI

*Julio 8/2022
 No se recibió
 notificación personal
 de la respuesta al
 derecho de petición al
 Reator Comedor*

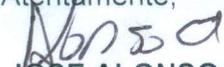
ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO

Cordial saludo.

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la respuesta al Derecho de petición o recurso, emitida mediante oficio AC- 4512 de fecha 29 de junio de 2022, expedido por el Profesional II 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

Atentamente,


JOSÉ ALONSO QUINA VARGAS
Profesional II Jamundi

Copia:
 Anexos:
 Transcriptor: *Giovanny S.*
 Aprobo
 Copia Externa

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

AC- 0150-7 -4346

Jamundi, 21 de junio de 2022

Señora

**MARIA CRISTINA CAICEDO
SUSCRIPTOR 27479 RUTA 090-2630
K 11 14 13
JAMUNDI**

**ASUNTO: EL PROFESIONAL II DE OPERACIONES A.G.U.A 7, DE LA
SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL
VALLE DEL CAUCA, ACUAVALLE S.A. E.S.P., EN EJERCICIO DE
SUS FUNCIONES Y,**

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

Mediante escrito radicado el 31 de mayo de 2022, la señora MARIA CRISTINA CAICEDO en calidad de suscriptor identificado con código 27479 interpuso recurso de reposición contra la decisión administrativa de fecha 27 de marzo de 2022, proferida por la Empresa SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA, por no estar de acuerdo con la respuesta.

2. HECHOS

Mediante oficio radicado en la oficina de ACUAVALLE S.A. E.S.P Jamundí el 31 de mayo de 2022, la señora MARIA CRISTINA CAICEDO presenta recurso de reposición, en el cual solicita aclaración de la fecha de la facturación para el periodo de facturación 28 de marzo al 28 de marzo de 2022.

En medidor en terreno es un Itron, serial 180246103, el cual no coincide con la información, que la lectura se ha venido tomando.

En la visita técnica 734805 no se realizó revisan a las instalaciones hidráulicas internas.

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

La colaboradora menciona el daño en el servicio sanitario teniendo en cuenta que la facturación se aumentó en el consumo 136 a 140 mts. 3 en el último recibo, pero manifiesta que nunca se le menciona un incremento de 67 Mts, como menciona su comunicado.

Con el fin de atender la solicitud de la usuaria revisamos el expediente del suscriptor encontrando lo siguiente:

En aplicación del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, me permito informar que para el periodo de facturación del 28 de marzo de 2022 al 28 de marzo de 2022, el aparato de medición registra unas lecturas de 136 – 204, para un consumo de 68, detectándose una desviación significativa de consumo, para lo cual se procedió a facturar el consumo promedio del usuario en los últimos seis meses.

El 06 de mayo de 2022, le fue notificada la visita para la revisión previa.

El 10 de mayo de 2022, mediante acta de visita técnica No. 734805 se realizó revisión a las instalaciones hidráulicas internas de la residencia en mención con el fin de detectar la causa que genera el consumo atípico registrado, en donde se identificó:

- Que el uso que se da al servicio es COMERCIAL
- Que la casa está habitada por 2 personas
- Que el medidor a la vista se encuentra en Normal
- Que las instalaciones internas hidráulicas se encuentran Normal
- Que el medidor marca una lectura de 204 Mts.
- Que el revisor de redes realiza la siguiente observación en el momento de la visita **“Se verifica el medidor y no registra fugas, el usuario informa que el incremento al consumo corresponde a un daño en el sanitario y fue reparado. Funciona un punto de servientrega. Nota: El medidor en terreno es un ltrón, serial 180246103.”**

En tal sentido ACUAVALLE S.A E.S.P procederá a realizar el cobro de los **64 Mts³** que quedaron pendientes por facturar, por un valor de **\$ 251328**, ya que mediante la visita realizada se logra identificar que el alto consumo registrado por el aparato de medición obedece a consumo normal del mes; Los cuales se incluirán en la próxima factura correspondiente al mes de **Junio de 2022** y le recomienda hacer uso racional del servicio de acueducto, para evitar que se vea afectado(a) por el alto costo de la misma.

Posterior a la revisión y en vista de que se pudo acceder al interior del predio, la empresa se pronunció con oficio fechado 27 de mayo de 2022, donde se confirma el consumo y se otorgan los recursos a los cuales tiene derecho en caso de no estar de acuerdo con la comunicación.

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

3. PRESUPUESTOS DE PROCEDENCIA DEL RECURSO.

Al revisar si el recurrente presentó en debida forma el recurso de reposición, dentro del término legalmente consagrado conforme lo dispuesto por los artículos 154 y a 159 de la Ley 142 de 1994, se advierte que los recursos fueron presentados dentro del término legal previsto, por parte de la señora MARIA CRISTINA CAICEDO.

Y por tanto es procedente continuar con el trámite.

Así las cosas, y en este estado procesal es procedente referirnos a lo ordenado por la Ley 142 de 1994 y el CPACA frente a la presentación de los recursos.

El artículo 154 de la Ley 142 de 1994 dispone que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato y que contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa, procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley. Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato (art. 156).

Ahora bien, frente a los requisitos de los recursos se hace necesario remitirnos a lo preceptuado en el código de procedimiento administrativo y de los contencioso Administrativo, el cual a las voces del artículo 77 ordenó:

“Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.*
- 2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.*
- 3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.*
- 4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.*

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y

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

prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses.

Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

4. PETICION Y FUNDAMENTO DEL RECURSO

El recurso interpuesto plantea la siguiente petición:

1. De la fecha de la facturación para el periodo de facturación 28 de marzo al 28 de marzo de 2022.
2. En medidor en terreno es un ltron, serial 180246103, el cual no coincide con la información, que la lectura se ha venido tomando.
3. En la visita técnica 734805 no se realizó revisan a las instalaciones hidráulicas internas.
4. La colaboradora menciona el daño en el servicio sanitario teniendo en cuenta que la facturación se aumentó en el consumo 136 a 140 mts. 3 en el último recibo, pero manifiesta que nunca se le menciona un incremento de 67 Mts, como menciona su comunicado.

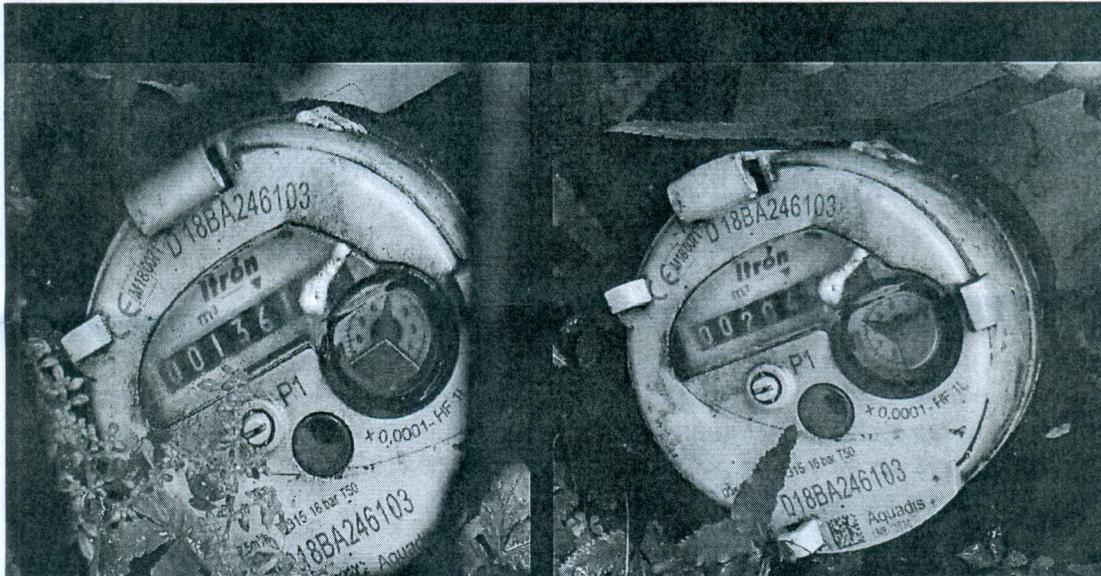
5. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.

La señora MARIA CRISTINA CAICEDO manifiesta su inconformidad frente a la respuesta emitida por ACUAVALLE aduciendo:

“...Solicita dar claridad a las inquietudes...”.

Con respecto a la petición planteada en el Recurso de Reposición me permito informarle lo siguiente:

Por error de digitación se colocó en el periodo de facturación 28 de marzo de 2022 al 28 de marzo de 2022. El cual es 28 de marzo de 2022 al 28 de abril de 2022.



En la revisión se detectó que el medidor que presenta en terreno es el medidor serial 180246103, marca Itron, y el que tiene en la factura el medidor antiguo serial 130404125, el cual se procederá a actualizar la información en el sistema de información comercial, para la siguiente factura. El serial no ha afectado la lectura ya que se han tomado acorte mes a mes.

Periodo	Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo
2291	2022	6	207	140	67
2230	2022	5	140	136	5
2167	2022	4	136	129	7
2110	2022	3	129	123	6
2044	2022	2	123	120	3

En la visita técnica no se ingresó ya que el medidor no presentó fuga, el medidor no registraba fuga y la persona que atendió la visita manifestó que se presentó una fuga la en el sanitario la cual ya fue reparada.

De acuerdo a su solicitud el día 10 de junio de 2022, llevó a cabo la visita técnica número 754727, con las siguientes novedades:

- Uso que se da al servicio es COMERCIAL

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

- Lectura al momento de la visita 208
- Medidor en buen estado
- Se revisó, el medidor no registra fuga, se revisan las instalaciones internas y se encuentra en buen estado, se le explica al usuario que el consumo se da por el daño que tuvieron en el predio funciona un punto de servientrega.

Ya que en la revisión realizada del 11 de mayo de 2022, con acta de visita 73480, en la cual informaron que tuvieron un daño en el sanitario el cual fue reparado del local en el cual funciona un Servientrega y que posterior mente en revisión del 10 junio de 2022, se revisó y el medidor de agua fría no marca y que los consumos registrados y facturados corresponden a las lecturas mensuales que ha registrado el medidor de agua potable fría que tiene instalado en su predio, ACUAVALLE S.A.E.S.P ratifica los consumos y valores facturados, que son objeto de la presente reclamación.

Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

De acuerdo con las definiciones citadas, si la fuga por usted referida pudo ser detectada por usted o el prestador sin el apoyo de un instrumento técnico, sólo a través de los sentidos ordinarios humanos, esta será una fuga perceptible, y en tal caso, respecto de la misma no serán aplicables las previsiones del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En su caso particular al revisar nuestro sistema de información comercial encontramos, que las lecturas reportadas en las facturaciones mensuales, corresponden a las registradas por el micro medidor de agua potable fría que tiene instalado en su predio.

Por tanto y en vista que ACUAVALLE S.A. E.S.P. ha realizado las pruebas necesarias en las que se fundamenta la decisión, este Despacho confirma el consumo registrado y facturado en el periodo objeto de reclamación del 28 de marzo de 2022 al 28 de abril de 2022 y En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: NO REPONER la decisión administrativa del 27 de mayo de 2022, proferida a la señora MARIA CRISTINA CAICEDO suscriptor No 27479, además de confirmar el consumo objeto de reclamo, de la Sociedad De Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca.

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

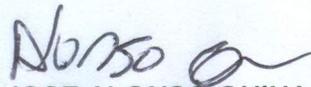
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

ARTICULO SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente resolución a la señora MARIA CRISTINA CAICEDO suscriptor No 27479, del municipio de Jamundí, Valle

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Atentamente,



JOSE ALONSO QUINA VARGAS
Profesional II Jamundi

Copia: LINA ISABEL CAÑAS PRADO - Profesional III - Operación AGUA 7
Anexos:
Transcriptor: Jose Alonso Q.
Aprobo
Copia Externa