

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

AC-5700

Florida, 16 de agosto de 2022

Para
JOSE FERNANDO FERNANDEZ
Contrato 213816
Calle 10 No. 24-65
Florida

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO REMITIDO POR LA SSPD 20228002894182 AVT 788251

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, deseando que tanto Usted como su familia se encuentren disfrutando de buena salud en esta difícil situación que atraviesa el mundo por la Pandemia por Coronavirus Covid-19, a la vez que nos permitimos dar respuesta al radicado 20228002894182 traslado por competencia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y AVT 788251 el día 26 de julio 2022, a su solicitud instaurada el día 26 de julio 2022 mediante radicado 20225291887362, nos permitimos informar:

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.
- Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de los pagos efectuados por el contrato 213816 evidenciando:
- Tal y como se les informo en el oficio AC-3884 la empresa procedió dar respuesta dentro los términos de ley a su reclamación concediendo los recursos de Ley, en aplicación al debido proceso tal como lo establece el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, sin embargo los recursos concedidos no fueron agotados por Usted, quedando agotada la vía gubernativa de la decisión quedando ejecutoriada, es decir en firme.

Para mayor claridad me permito traer a colación lo manifestado por la Ley 142 de 1994 en materia de recursos:

"Artículo 154. De los recursos. *El recurso es un acto del suscriptor o usuario para*

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



obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato"

Igualmente la cláusula décima tercera del Contrato de Condiciones Uniformes, se refiere:

"... PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la LSPD, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela..."

- Igualmente en el oficio AC-3884, informamos que procedimos a revisar en nuestro sistema comercial los registros históricos y los procesos de notificación de reposición del equipo de medida, para la valoración adecuada de su solicitud evidenciando que:
- Mediante la visita de Técnica AVT 744566 y con el propósito de evidenciar las lecturas registradas por el equipo de medida, se procedió con nuestro personal operativo a verificar:

..... Realizada la visita técnica el día 21 de mayo 2022 se observa que el medidor se encuentra frenado, el medidor no registra diferencia de lecturas, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 persona. Lectura de la revisión 762.

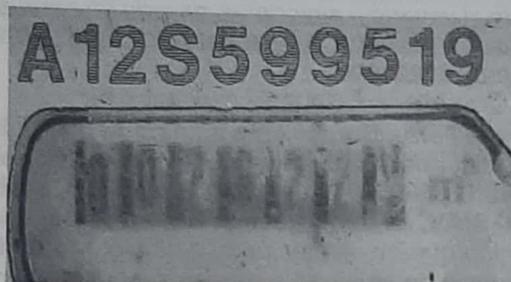
- Ante la evidencia que el medidor instalado en el predio se encuentra frenado e ilegible, en el predio ubicado en la Calle 10 No. 24-65 el cual está habitado por 4

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 2

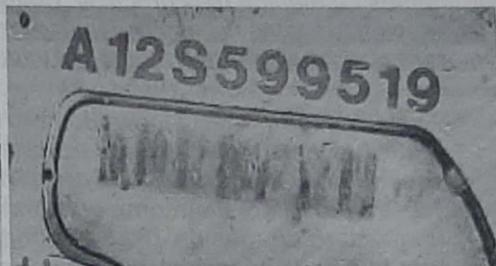
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

personas, nos permitimos notificar la necesidad de reposición del equipo de medida, esta medida se viene adelantando previo cumplimiento del plan sistémico de micro medición definido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.



Lect 762 – 26 abril/2022



Lect 762 – 26 mayo/2022

- En este sentido y con el fin de garantizar el cumplimiento del numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 que nos señala el derecho de los usuarios de obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados y teniendo en cuenta que en igual sentido lo plantea el artículo 146 de la misma Ley, ibídem señala que **“la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario”**; ACUAVALLE S.A. ESP; consecuentemente estamos adelantando un plan gradual de revisión y reposición de los equipos de medida en los Municipios operados por nosotros para garantizar la medida justa de los consumos a nuestros usuarios.

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

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

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

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

- Así las cosas y ante la incertidumbre sobre el funcionamiento técnico, el grado de exactitud y el funcionamiento de su medidor habida cuenta que **Su predio posee un medidor marca ITR. Con serial 120599519 Que fuera instalado el 20 febrero 2013 en el sistema comercial SIAV, es decir hace más de 9 años;** con una lectura de más de 762 M3; condición que en aplicación al Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, evidencia la conveniencia de efectuar la reposición del medidor por uno nuevo dado que su equipo de medida se encuentra frenado.

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

"Sobre la propiedad de las acometidas domiciliarias, el contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su **Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.**

- Estimado usuario, tal y como se puede evidenciar en el registro fotográfico el equipo de medida no registra diferencia de lectura estando la vivienda ocupada; En la relación de consumos se pudo observar que hasta el mes de octubre 2021 no se le facturo consumo quedando reportada una novedad errada como predio desocupada.
- Ante el impedimento de poder determinar el consumo real de su vivienda, por las medidas existentes por la micro medición actualmente instalada, una vez usted autorice el cambio del medidor y la instalación del mismo tendremos como referente los consumos que el nuevo equipo de medida en funcionamiento genere durante dos periodos de facturación, con el fin de revisar los consumos facturados en su vivienda para las facturaciones de diciembre 2021, enero, febrero, marzo, abril y mayo 2022, con el fin de poder determinar el comportamiento de los consumos con el medidor nuevo y de ser necesario realizar un ajuste a su favor.

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

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

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 indican:

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.

Finalmente es importante mencionarle que, el medidor tiene un funcionamiento anormal y no está funcionando adecuadamente tal y como se evidencia en el AVT 744566 donde se puede identificar que el equipo de medida no registra consumo estando el predio habitado, lo que nos permite una vez verificado el funcionamiento del medidor realizar el cobro hasta por 5 meses atrás.

Consecuentemente en la decisión del oficio AC-3884, se le informo que mediante el AVT 744566 el 21 de mayo 2022, donde se pudo evidenciar que el equipo de medida instalado en el predio ubicado en la Calle 10 No. 24-65 se encontraba frenado, nos permitíamos informar que este es el único mecanismo que permite garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

Señor usuario, conforme a lo argumentado por esta Operadora, es importante tener en cuenta que los equipos de medida hacen parte de la acometida domiciliaria y tal como lo establece el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, es de quien las hubiera pagado, en se sentido cualquier adecuación y/o reparación estará a cargo del suscriptor o usuario.

....."Sobre la propiedad de las acometidas domiciliarias, el contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Además, los Proveedores tienen la obligación de garantizar el funcionamiento del medidor como mínimo por tres años, cuando los daños ocurrieren por una causa ajena al usuario es decir por funcionamiento técnico.

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

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

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

Apreciado usuario, Usted adquirirlo 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 Tipo: Volumétrico, Transmisión: Magnética, Clase: **C o Rango de Caudal R160, Diámetro: ½"** y **presentarlo en nuestra seccional para su revisión e instalación.**

De igual forma el suscriptor tiene la opción de adquirirlo directamente con ACUAVALLE S.A E.S.P. quien dispone de medidores suministrados por un proveedor, dado que no somos fabricantes de medidores.

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 siguientes Especificaciones:

Clase: Metrológica: "C" o Rango de Caudal R160
 Tipo: Volumétrico
 Diámetro Nominal: DN 15 (1/2") Longitud: 115 mm
 Transmisión: Magnética

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**

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos.

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

En todo caso si transcurridos 30 días no se ha hecho efectivo el cambio del medidor, procederemos a la instalación de un nuevo medidor que le será facturado con cargo al usuario, con un costo de \$296.700 pesos m/te incluida la mano de obra de la instalación.

- Es así estimado usuario, que una vez notificado el oficio AC-3884, cumpliendo con el debido proceso se procedió a solicitar el medidor a el proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores; una vez el medidor se encuentre en la seccional de Florida se procederá a instalar en el predio.
- Igualmente es importante aclarar que mediante el AVT 744566 realizada el 21 de mayo 2022, fue suministrada la información que el consumo era para 4 personas, visita técnica que se encuentra firmada por quien atendió la revisión.

ACTA VISITA TECNICA (AT - 744566)					DT	ESTRATO
NOMBRE		DIRECCION		MUNICIPIO		
BOLANOS MARIA LUCILA		Calle 18 No 24-66		FLORIDA	2	
TELEFONO	UBICACION	SUSCRIPTOR	C.C			
3	7815-18-035-000546	213816	29457064			
Nº VISITA	FECHA VISITA	HORA INICIO	HORA FIN			
013	21-05-2022	08-20	08-30			
OTICA	SOLICITUD DE USUARIO					
RESIDENCIAL		COMERCIAL		OFICIAL		
INDUSTRIAL		ESPECIAL		INGULRATO		
NUMERO FAMILIAS		No PERSONAS		SERVICIO ACUERD		
1		4		ALBENT		
CONDICIONES DEL MEDIDOR						
FUNCIONANDO	NO	SIN TAPA	SIN CONECTAR			
DETERIORADO		VIDRIO ROTO	No SERIAL MARCA	12088519		
SELLO VIOLADO		INVERTIDO	DIAMETRO MEDIDOR			
REVISION INTERNA. INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS						
LLAVES	SANITARIOS	OTROS				
DUCHAS	PISCINAS	FUGAS				
EQUIPOS DE BAJO CONSUMO. (DECRETO 3102-97). INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES						
SANITARIO	2	LAVAPLATOS	1	LLAVES TERMINALES	7	OTROS
LAVAMANOS	1	DUCHAS	2	ORNAMENTALES		
REVISION DEL MEDIDOR						
ERROR LECTURA	MEDIDOR PARADO	FUGA	VISIBLE			
ESCAPE MEDIDOR	MEDIDOR I.F.FIBILE	INVISIBLE				
SI TIENE FUGA INVISIBLE. TIENE DOS MESES PARA REPARAR PASADO ESTE TIEMPO SE COBRARA EL 100% DEL CONSUMO						
FECHA	LECTURA	CONSUMO	DIAS DE COBRAR	SEÑALAMIENTO DE FUGA	OBSERVACION	
21-05-2022	762				No hacer la revisión el medidor es para para	
SI REGISTRA LAS FUGAS PARA LA SUSCRIPCION VISITA A LA PARTE DE ATLAS						
VISITA CON GEOFONO	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINALIZACION	
NOMBRE DEL AGENTE ENTREGADOR		NOMBRE ENTREGADOR REDES		FUNCIONARIO ACUAVALLE		
OBSERVACION DE CONTROL		VERIFICADOR		VERIFICADO		

- Consecuentemente se procedió a revisar los pagos efectuados por el contrato 213816 como se evidencia a continuación:

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

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Observacion
10822154,	\$61.000,00	2022-07-01 00:00:00	2022-07-05 08:52:14	Pago de la factura emitida el 8 de junio/2022
10520979,	\$139.960,00	2022-05-23 00:00:00	2022-05-24 06:26:33	Pago de la factura emitida el 5 de mayo/2022
10487103,	\$66.060,00	2022-05-02 00:00:00	2022-05-03 06:29:46	Pago de la factura emitida el 7 de marzo/2022
9794580,	\$19.910,00	2022-02-18 00:00:00	2022-02-21 07:18:10	Pago de la factura emitida el 7 de febrero/2022

- El Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor contiene los postulados de la Ley 142 de 1994, descritos **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SUSPENSIÓN Y REINSTALACION DEL SERVICIO**, que trata de los mandatos normativos que indican los casos en los que procede la suspensión reinstalación del servicio y las causas que la originan, entre ellas el incumplimiento del contrato por no pago conlleva la suspensión o corte del servicio.
- El contrato 213816 ubicado en la Calle 10 No. 24-65, en la facturación del mes de mayo 2022 registro un valor de \$135.960 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo en mora por no pago del saldo pendiente por cancelar de la facturación emitida en abril 2022, ya que nuestro sistema comercial no registra pago alguno.
- Acorde con la normatividad vigente para la facturación emitida mensualmente, la suspensión del servicio procede cuando el suscriptor registre un periodo de atraso en el pago, dentro del periodo indicado por el operador del servicio.
- La facturación emitida por la empresa indica de forma expresa las fechas límites de pago, así como las fechas de suspensión del servicio para usuarios con mora en el pago. Para la factura emitida el 05 de mayo 2022 indicaba como fecha límite de pago 16 mayo 2022 y fecha de suspensión 17 de mayo 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 Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

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



1 / 1 - 110% +

ACUAVALLE S.A. S.E. informa a los usuarios que el servicio de agua y saneamiento se suspende por un periodo de 15 días hábiles, a partir del día 18 de mayo de 2022, debido a la suspensión del servicio de agua y saneamiento por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en cumplimiento de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 302 de 2000.

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Financiación		
			Tar	Fin	Financ
Total créditos					

Último pago realizado

Dia	Mes	Año	Valor	Tipo	Pago
02	05	22	86.090.00	SUPERSEVICIOS	PARCIAL

Resumen del cobro de esta factura

Saldo anterior adeudado	41.200
CARGO PAGO ADEUDADO	8.400
CONSUMO ADEUDADO	28.281
SERVICIO CONSUMO ADEUDADO	28.281
Saldo anterior al corte anterior	0
AJUSTE A LA BRONCA AL CORTO ANTERIOR	3.810
CARGO PAGO AL CORTO ANTERIOR	34.871
DEBITOS AL CORTO ANTERIOR	640
SERVICIO VERIFICADO AL CORTO ANTERIOR	111
RECARGO POR MORA AL CORTO ANTERIOR	73
VALOR TOTAL	139.980

Pagos recibidos: 18 MAY 2022
Fecha de suspensión: 17 MAY 2022

Estado del servicio: CON SERVICIO

ACUAVALLE S.A. S.E. - BANCO -

Foto: Sistema comercial ARQ

- Es decir que el plazo concedido a nuestros usuarios para el pago de las facturas y evitar la suspensión del servicio en los casos que registre mora en el pago de la factura viene establecido en la factura de pago entregada de manera oportuna cada mes, por medio de la cual se surte la respectiva notificación.
- El contrato 213816, para este periodo registraba dos periodos en mora el cual no fue cancelado dentro de las fechas indicadas por la empresa.
- La suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura y se ejecutó el 18 de mayo 2022, mediante la orden de suspensión No 743026.

21. En lo referente al cobro de la suspensión y reconexión del servicio la Ley 142 de 1994, reglamentada con el Decreto 302 de 2000 y el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito por adhesión entre las partes, establece las condiciones dadas para proceder a la suspensión del servicio y los costos en que se incurre para realizar estas actividades de suspensión y reconexión por parte del personal operativo.

Decreto 302 de 2000. CAPITULO V Causales de suspensión de los servicios

(...) **Artículo 26.** Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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



26.1 La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (2) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

(...) 26.6 Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

(...) 26.10 Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.

26.11 Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

26.17 Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

22. En el caso particular del suscriptor 213816, incurrió en una causal de suspensión en el mes de mayo 2022 cuando completo 2 periodos de facturación, por el no pago oportuno de la facturación emitida por el consumo causado.

23. Posteriormente el día martes 25 de mayo 2022, una vez el sistema comercial ARQ evidencia el pago de la factura del contrato 213816 el cual fue realizado el día lunes 23 de mayo 2022, procede automáticamente a generar la orden de reinstalación del servicio mediante la orden 747633, la cual se encuentra grabada como ejecutada en nuestro sistema comercial ARQ, es importante que usted tenga en cuenta que el personal operativo cuando el predio se encuentra solo en el momento de la reinstalación procede a dejar la llave de paso cerrada para evitar una posible fuga interna que pueda afectar los valores facturados.

24. Es así, que, para la facturación emitida en el mes de junio 2022, se le facturo el cobro de la suspensión por valor de \$14.000 pesos m/te y de la reinstalación del servicio por valor de \$12.000 pesos m/te.

Consecuentemente es importante aclarar que el restablecimiento del servicio en caso de suspensión el tiempo será dentro de las 24 horas siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión.

DECISIÓN

Apreciado Usuario, nuestro propósito es garantizarle el acceso a la medida justa de sus consumos, igualmente nos permitimos informar que la vida útil del medidor es de 3 años, una vez vencida la garantía del equipo de medida; el usuario está en la obligación de

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

reponer el medidor por uno nuevo tal como lo establece la ley 142 de 1994.

Tal como se le informo mediante el AVT 744566 el 21 de mayo 2022, donde se pudo evidenciar que el equipo de medida instalado en el predio ubicado en la Calle 10 No. 24-65 se encontraba frenado, nos permitimos informar que este es el único mecanismo que permite garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

Simultáneamente la empresa procedió a solicitar el equipo de medida al proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores; una vez el medidor se encuentre en la seccional de Florida se procederá a instalar en el predio.

Ante el impedimento de poder determinar el consumo real de su vivienda, por las medidas existentes por la micro medición actualmente instalada, una vez usted autorizo el cambio del medidor y la instalación del mismo tendremos como referente los consumos que el nuevo equipo de medida en funcionamiento genere durante dos periodos de facturación, con el fin de revisar los consumos facturados en su vivienda para las facturaciones de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio 2022, con el fin de poder determinar el comportamiento de los consumos con el medidor nuevo y de ser necesario realizar un ajuste a su favor.

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)*

De esta manera damos atención y respondemos a su reclamación dentro de los términos legales, 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 Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación.

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

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

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
PROFESIONAL DE OPERACIONES (E) AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa

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