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

AC- 5272

Pradera, 26 de julio de 2022

Señor(a)

OLGA NOHELIA CASTRILLON

SUSCRIPTOR

USUARIO

Kra 21 No. 18a 2 38

FLORIDA

ASUNTO: RESPUESTA A TRAMITE AVT 776655

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P., esperando 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 a su solicitud, instaurada en el Punto de Atención al Usuario PAU el día 5 de julio 2022 mediante el Trámite AVT 776655, 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 revisar un nuestro sistema comercial ARQ, las lecturas y los consumos facturados en el predio ubicado en la Kra 21 No. 18a – 38 bajo el contrato 358651, evidenciando:
 - El día 9 de marzo de 2020 se realiza corte del servicio por falta de pago mediante trámite 417748, con una lectura de 219.
 - Posteriormente el día 25 de marzo de 2020 se realiza **RECONEXION DEL SERVICIO POR DECRETO COVID-19** mediante tramite 445980 la empresa


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

procede a reconexión del servicio una vez declarado el estado de emergencia por parte del Gobierno Nacional al contrato 358651 quien tenía un saldo pendiente por cancelar por valor de \$76.210 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida en marzo 2020, ante la el riesgo de contagio por la pandemia del COVID 19, a partir del 17 de marzo del 2020, conlleva a la adopción de medidas especiales y transitorias encaminadas a mitigar no sólo el riesgo del contagio masivo, sino también para generar condiciones a la población el acceso a su seguridad alimentaria, de salud, educación, servicios públicos domiciliarios, entre otros.

El Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de autoridad sanitaria del sistema de vigilancia en salud pública, mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el territorio nacional.

Adicionalmente, en razón al crecimiento exponencial de la pandemia, el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 417 de 2020, a través del cual se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, por un término de treinta (30) días calendario. Posteriormente, a través del Decreto No. 637 de 2020 se declaró un nuevo estado de emergencia.

En ese contexto, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 441 de 2020, a través del cual se ordenó la reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales que se encontraban en condición de suspensión y/o corte del servicio, con excepción de aquellos a quienes se les hubiere interrumpido el suministro del servicio por la causal de fraude a la conexión o al servicio. En efecto, el artículo 1 del Decreto en mención, señala al respecto:

"Artículo 1° Reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados. Durante el término de declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa de la Pandemia COVID-19, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto que cuenten con suscriptores residenciales en condición de suspensión y/o corte del servicio -con excepción de aquellos que fueron suspendidos por fraude a la conexión o al servicio-, realizarán, sin cobro de cargo alguno, la reinstalación y/o reconexión de manera inmediata del servicio público domiciliario de acueducto.

PARÁGRAFO. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto asumirán el costo de la reinstalación y/o reconexión del servicio, en los términos y condiciones que señale la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), sin perjuicio de que los mencionados prestadores puedan, para tal actividad de reinstalación y/o reconexión, gestionar aportes de los entes territoriales."

- Es así, que se procede a generar la orden de reconexión por covid-19 a todos los usuarios que se encontraban con estado técnico cortado, donde por una omisión involuntaria en el reporte al sistema el medidor quedo reportado en estado retirado en nuestro sistema comercial sin que se activara su ingreso.


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

- Es así estimado usuario que, desde la facturación de marzo 2020, al predio bajo el código de contrato 358651, se le facturo 13m³ de consumo para sus necesidades domésticas, sin facturar la diferencia de lecturas que fue debidamente registrado por el equipo de medida que le fuera instalado.
2. Una vez es detectada la novedad presentada mediante el trámite 727341 del 25 de abril 2022, se procede a activar el medidor en el sistema comercial ARQ, generando la diferencia de consumo correspondiente a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida.
 3. No obstante, una vez la empresa identifica la novedad procede a generar un acta de visita técnica ATV N°755917, para verificar las lecturas y el consumo facturado en metros cúbicos por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado, evidenciando:

..... el medidor no marca fuga, las instalaciones hidráulicas internas se encuentran en buen estado, según información suministrada al personal de redes el consumo es para 1 persona. Lectura de la revisión 469.
 4. Producto de la solicitud fue necesario realizar la trazabilidad de las lecturas reportadas por el equipo de medida y el consumo facturado en el predio donde se evidencio que al contrato 358651 por error involuntario para la facturación de julio 2022 se le facturo la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida sin tener en cuenta el consumo facturado mensualmente al contrato 358651.
 5. Consecuentemente nos permitimos informar que la empresa procederá a ajustar el consumo facturado por error en la novedad reportada, ajustando a su favor **228m³** del consumo facturado en el mes de julio 2022.

DECISION ADMINISTRATIVA

Respetado usuario con base a la información suministrada por el sistema ARQ, nos permitimos informar que su reclamación es Procedente, razón por la cual se le procedió a ajustar **228m³** por valor de \$373.321 **pesos m/te, los cuales se le verán reflejados en la disminución de la deuda.**

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


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
---	--	--

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.

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)

Copia:
Anexos:
Transcriptor: Dora Yhoana O.
Aprobo:
Copia Externa

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