

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

Atención 657921

FINALIZADO

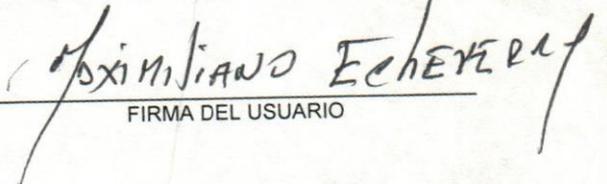


Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2022-01-18
Fecha Vencimiento	:	2022-02-07
Fecha Finalización	:	
Número Cliente	:	93115
Nombre Cliente	:	MARTINEZ MATHA CECILIA
Dirección Cliente	:	CLL 9 3 02
Teléfono Cliente	:	0/0
Último Consumo	:	44
Consumo Promedio	:	45
Ruta Cliente	:	7609-39-005-007020
Rol atendedor	:	MARIANA BELTRAN
Motivo	:	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO
Respuesta	:	ACCEDE

Observaciones:

Se da respuesta a la comunicación radicado con número de atención comercial 657921 mediante acto administrativa AC-663 calendada el día 03 de Febrero 2022, dentro de los términos de ley, al tenor de los establecido en el artículo del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se hace entrega al notificado de la copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión.


FIRMA DEL FUNCIONARIO


FIRMA DEL USUARIO

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

TRAMITE: 657921 ORDEN: 830936

EN PROCESO



Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2022-01-18
Fecha Vencimiento	:	2022-02-07
Número Cliente	:	93115
Nombre Cliente	:	MARTINEZ MATHA CECILIA
Dirección Cliente	:	CLL 9 3 02
Teléfono Cliente	:	3187906917
Último Consumo	:	309
Consumo Promedio	:	89
Ruta Cliente	:	7609-39-005-007020
Clase de Servicio	:	ACUEDUCTO
Rol Atendedor	:	MARIANA BELTRAN
Motivo	:	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO

Observaciones:

Usuario reclama por alto consumo, manifiesta que el predio es habitado por seis personas.



 FUNCIONARIO ACUAVALLE



 FIRMA DEL USUARIO



ACTA VISITA TECNICA (AT - 657921)

OT - 830936

NOMBRE
MARTINEZ MATHA CECILIA

DIRECCIÓN
CLL 9 # 3 - 02

MUNICIPIO
ZARZAL

ESTRATO
3

TELEFONO

UBICACIÓN

SUSCRIPTOR

C.C

CONSUMO PROMEDIO

0
7609-39-005-007020

93115

93115

89

Fecha visita: 20-01-2022 Hora Inicio: 3:24pm Hora Finalización:

CRITICA PQR CRITICA PQR X

Motivo: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO

Tipo Vivienda
RESIDENCIAL SI COMERCIAL _____ OFICIAL _____
INDUSTRIAL _____ ESPECIAL _____ INQUILINATO _____
NUMERO FAMILIAS 2 No. PERSONAS 6 SERVICIO ACUED ALCANT

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO SI SIN TAPA NO SIN CONECTAR NO
DETERIORADO NO VIDRIO ROTO NO No. SERIAL MARCA 190027325
SELLO VIOLADO NO INVERTIDO NO DIAMETRO MEDIDOR 1/2"

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES _____ SANITARIOS _____ OTROS _____
DUCHAS _____ PISCINAS _____ FUGAS _____

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO..(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES

SANITARIO 7 LAVAPLATOS 3 LLAVES TERMINALES 4 OTROS _____
LAVAMANOS 7 DUCHAS 7 ORINALES _____

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA NO MEDIDOR PARADO NO FUGA VISIBLE NO
ESCAPE MEDIDOR NO MEDIDOR ILEGIBLE NO INVISIBLE NO

SI TIENE FUGA INVISIBLE TIENE DOS MESES PARA REPARAR, PASADO ESTE TIEMPO SE COBRARA EL 100% DEL CONSUMO

FECHA	LECTURA	CONSUMO	DÍAS DE CONSUMO	SEGUIMIENTO O MEDIDOR	OBSERVACIÓN
06-11-2021	1076				El usuario manifiesta que habitan 6 personas servicios en buen estado El usuario solicita que le cambien el
07-12-2021	1272	196m ³	31		
06-01-2022	1429	157m ³	30		
19-01-2022	1452				
20-01-2022	1453	24m ³	14		

SI REQUIERE MAS ESPACIO PARA LA OBSERVACIÓN DE VISITA USE LA PARTE DE ATRÁS

VISITA CON GEOFONO DÍA MES AÑO HORA INICIO: HORA FINALIZACIÓN:

x Maximiliano Echeverry Tubert Cano
6.558.130 NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C. NOMBRE SERVIDOR REDES
Funcionario ACUAVALLE
OBSERVACIÓN DE CONTROL VERIFICADOR VERIFICADO

sigue

El medidor, porque el cree que el medidor que tiene instalado actualmente esta funcionando mal y que la factura actual de agua se la dividan en tres cuotas.

Dr. Nelson
Dir. M.
M. N.
M. N.

IT
MTC

22-11-77

22-11-77



NIT 890.399.032-8

Martinez Matha Cecilia CC. 93115
CLL 9 # 3 - 02
BARRIO Cabecera Municipal
MUNICIPIO Zarzal

EN CASO DE RECLAMO CITE

SUSCRIPTOR 93115

VALOR TOTAL 125.110

PAGO ELECTRÓNICO 9440957

CICLO 39
UBICACIÓN 7609-39-005-007020
MEDIDOR 190027325
DIÁMETRO 1/2 "
TARIFA VIGENCIA -2021-12-39-ZARZAL
CLASE DE SERVICIO Residencial
ESTRATO 3 - MEDIO BAJO

DOCUMENTO EQUIVALENTE 55671913

FECHA DE EXPEDICIÓN 15 DIC 2021 00 00 00

218

Periodo Facturado			Días	Lecturas		Consumo	Novedad	Historia de consumo				Prom.	Antigüedad deuda			
Día	Mes	Año	Factur.	Anterior	Actual	M3	Código	M3	MAY (45)	JUN (44)	JUL (42)	AG.	SEP (46)	OCT (44)	M3	Meses
06	11	21	31	1076	1272	44	48	45							45	1

Acueducto

	Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
Cargo fijo		6.042,92	6.042,92	6.043,00	0,00	6.043,00
Consumo básico	16	1.645,43	1.563,12	26.327,00	-1.317,00	25.010,00
Consumo	28	1.645,43	1.645,43	46.072,00	0,00	46.072,00
Consumo	0	1.645,43	1.645,43	0,00	0,00	0,00
Total	44			78.442,00	-1.317,00	77.125,00

Alcantarillado

	Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
		3.571,07	3.571,07	3.571,00	0,00	3.571,00
	16	1.027,86	976,49	16.446,00	-822,00	15.624,00
	28	1.027,86	1.027,86	28.780,00	0,00	28.780,00
	0	1.027,86	1.027,86	0,00	0,00	0,00
Total	44			48.797,00	-822,00	47.975,00

Aseo

Facturación y comercialización	Barrido limpieza	Recolección transporte	Tratamiento disposición final	Tramo excedente	Frecuencia recolección	Frecuencia barrido	Subsidio o contribución	Neto a pagar
					0	0		

ACUAVALLE S.A. - E.S.P. INFORMA A LA COMUNIDAD EN GENERAL: QUE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA MEDIANTE RESOLUCIÓN # 935 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2020, DECLARÓ EL MERCADO REGIONAL PARA EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN SU ÁMBITO DE OPERACIÓN, LO CUAL SE ESTA APLICANDO EN LA PRESENTE FACTURACION.

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fac	Pend
Total créditos					

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
22	11	21	130.150,00	BANCOLOMBIA	EFFECTIVO

Estado del servicio: CON SERVICIO

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.043
CONSUMO ACUEDUCTO	72.399
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-1.317
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	5
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	3.571
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	45.226
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	-822
AJUSTE A LA DECENA	5

152 m³ Investigación

VALOR TOTAL 125.110

Pagué hasta	Fecha de suspensión
22 DIC 2021	

- BANCO -



ACUAVALLE S.A E.S.P
NIT 890.399.032-8

MUNICIPIO Zarzal
SUSCRIPTOR 93115
UBICACIÓN 7609-39-005-007020
FECHA VENCIMIENTO 22 DIC 2021
N° DOCUMENTO 55671913
VALOR 125.110
PAGO ELECTRÓNICO 9440957

NO VALIDA PARA PAGO



Martinez Matha Cecilia - CC. 93115
 CLL 9 # 3 - 02
BARRIO Cabecera Municipal
MUNICIPIO Zarzal
EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRIPTOR 93115
VALOR TOTAL 833.520
REFERENCIA 1 9679389

CICLO 39
UBICACIÓN 7609-39-005-007020
MEDIDOR 190027325
DIÁMETRO 1/2 "
TARIFA VIGENCIA -2022-1-39-ZARZAL UNO
CLASE DE SERVICIO Residencial
ESTRATO 3 - MEDIO BAJO

Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca
 NIT 890.399.032-8

DOCUMENTO EQUIVALENTE No. 56132192 **FECHA DE EXPEDICIÓN** 13 ENE 2022 00 00 00

Período facturado			Días	Lecturas		Consumo	Novedad	Historia de consumo					Prom.	Antigüedad deuda			
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Factur.	Anterior	Actual	M ³	Código	M ³					M ³	Meses
07	12	21	06	01	22	30	1272	1429	309	51	[Bar chart showing consumption history from JUN to NOV]					45	1

Acueducto

Alcantarillado

	Consumo M ³	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar		Consumo M ³	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
Cargo fijo		6.042,92	6.042,92	6.043,00	0,00	6.043,00			3.571,07	3.571,07	3.571,00	0,00	3.571,00
Consumo básico	16	1.845,43	1.563,12	26.327,00	-1.317,00	25.010,00		16	1.027,86	976,49	16.446,00	-822,00	15.624,00
Consumo complementario	293	1.645,43	1.645,43	482.111,00	0,00	482.111,00		293	1.027,86	1.027,86	301.163,00	0,00	301.163,00
Consumo suntuuario	0	1.645,43	1.645,43	0,00	0,00	0,00		0	1.027,86	1.027,86	0,00	0,00	0,00
TOTAL	309			514.481,00	-1.317,00	513.164,00		309			321.180,00	-822,00	320.358,00

Aseo

Facturación y comercialización	Barrido limpieza	Recolección transporte	Tratamiento disposición final	Tramo excedente	Frecuencia recolección	Frecuencia barrido	Subsidio o contribución	Neto a pagar

ACUAVALLE S.A. - E.S.P. INFORMA A LA COMUNIDAD EN GENERAL: QUE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA MEDIANTE RESOLUCIÓN # 935 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2020, DECLARO EL MERCADO REGIONAL PARA EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN SU ÁMBITO DE OPERACIÓN, LO CUAL SE ESTA APLICANDO EN LA PRESENTE FACTURACION. LES DESEAMOS UN FELIZ Y VENTUROSO AÑO 2022.

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fact	Pend
Total créditos					

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
23	12	21	125.110,00	BANCOLOMBIA	EFFECTIVO

Estado del servicio **CON SERVICIO**

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.043
CONSUMO ACUEDUCTO	508.438
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-1.317
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	3.571
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	317.609
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	-822
AJUSTE A LA DECENA	-4

VALOR TOTAL 833.520

Páguese hasta **21 ENE 2022** Fecha de suspensión



MUNICIPIO Zarzal
SUSCRIPTOR 93115
UBICACIÓN 7609-39-005-007020
FECHA DE VENCIMIENTO 21 ENE 2022
Nº DOCUMENTO 56132192
VALOR 833.520
REFERENCIA 1 9679389



(415)7709998003934(8020)00000000009679389(3900)0000833520(96)20220121

VIGILADA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS SS SP REGISTRO ÚNICO 1 - 76001000 - 01

AUTORIZACIÓN NÚMERO DE FACTURACIÓN No. 8762020030566 DE 2019/02/08 CONSECUTIVO DESDE EL No. 3800401 AL 42593025 VIGENCIA DE 18 MESES SOMOS AUTORETENEDORES DE RENTA RES 947 DE 2002 - IVA REGIMEN COMUN - AGENTES RETENEDORES DE IVA E - GRANDES CONTRIBUYENTES - ACTIVIDAD PRINCIPAL DIAN 3000 - SERVICIOMERCIAL S.A.S. - NIT 900.941.458-1 - CLIENTE - cadena - NE. 890.030.034-0 - W702021_1008

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

AC- 663

Zarzal, 3 de febrero de 2022

Señor(a)

MAXIMILIANO ECHEVERRY LASSO
CLL 9 # 3-02 BARRIO PAMA
ZARZAL-VALLE

ASUNTO: RESPUESTA ATENCIÓN COMERCIAL 657921

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta a su petición radicado con tramite comercial 657921 el cual atendemos dentro de los términos de ley bajo la siguiente argumentación:

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 que genera el vínculo contractual ente el suscriptor y la Empresa.
2. Una desviación de consumo se entiende como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de agua frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los tres periodos anteriores para facturación bimestral o seis periodos anteriores en la facturación mensual.

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos, si la facturación

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

es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral; b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menos a cuarenta metros cúbicos (40m³) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral; c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

3. Con el propósito de dar claridad respecto de la petición presentada, me permito citar la trazabilidad a la atención que se ha brindado por parte de Acuavalle S.A. E.S.P.:

- El promedio histórico de consumo en el predio es de 45M3.
- Se verifico en terreno con acta de visita técnica 657921, las condiciones hidráulicas internas del predio, por medio de la cual se detalla:
 - a. Que corresponde a un predio de uso residencial.
 - b. Que el predio actualmente se encuentra ocupado con suministro activo.
 - c. Que el predio cuenta con un medidor marca ITRON número 190027325, instalado en 13 de agosto de 2019, es decir, que tiene 29 meses de uso.
 - d. Procedimos a realizar verificación en el sistema comercial SIAV, de los registros de consumos facturados, así:

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Descripción	Consumo Promedio
2022,	1,	1429,	1272,	309,	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	45,
2021,	12,	1272,	1076,	44,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	45,
2021,	11,	1076,	1032,	44,	LECTURA SIN NOVEDAD	44,
2021,	10,	1032,	986,	46,	LECTURA SIN NOVEDAD	43,
2021,	9,	986,	936,	50,	LECTURA SIN NOVEDAD	42,

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

2021,	8,	936,	894,	42,	LECTURA SIN NOVEDAD	41,
Fuente ARQ.2022						

Como se puede observar para el mes de diciembre 2021 las diferencias de lecturas arrojadas por el sistema de medición es de 196m³ de la cual se factura el promedio histórico antes de la desviación correspondiente a 44m³ dejando en investigación 152m³

4. No obstante lo anterior la ley establece la revisión previa ante cualquier desviación de consumo, y pese a generarse la visita técnica la misma se hizo posterior a la facturación mediante acta de visita técnica 634950, de la cual no fue posible contactar al usuario.
5. Una vez notificado y puesto en conocimiento de dicha desviación de consumo procedemos a ajustar las diferencia del mayor consumo facturado y el mismo dejado en investigación. Ley 142 de 1994.

DECISIÓN

Con base en las anteriores argumentaciones y en nuestro interés de ofrecerle la mayor claridad a su reclamación, nos permitimos informarle que su petición es procedente, y se estará ajustando el cobro de consumo al promedio histórico de consumo antes de la desviación de 44M³, la diferencia frente al consumo registrado para el periodo de noviembre a diciembre de 152M³ y para el periodo diciembre a enero de 113M³ será dejada en investigación hasta tanto se determine el estado del sistema de medición, toda vez que agotada la revisión interna no se observan daños en las redes hidráulicas internas.

Igualmente y con el objeto 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"*;

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*

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

*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.***

Como puede observarse respetado Usuario, para la claridad que requieren las partes sobre la eficacia de los registros de su equipo de medida, es necesario que el medidor sea evaluado en cumplimiento a la Resolución CRA 457 de 2008, la prueba técnica del grado de precisión y calibración del medidor se realizara en el LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES, el que emitirá el concepto técnico sobre el estado del mismo. Una vez se emita el CERTIFICADO DEL LABORATORIO, se le informará oportunamente para su decisión.

Si como resultado de la revisión técnica del medidor se determina su estado de CONFORMIDAD procedemos a su instalación inmediata y a generar el cobro del consumo dejado en investigación. Si como resultado de la revisión se determina la NO CONFORMIDAD del equipo de medida se procede a ajustar de forma definitiva los periodos que arrojan desviación de consumo que para el suscriptor 93115 corresponde al periodo del 06 de noviembre al 07 de diciembre con 196M3 y del 07 de diciembre al 06 de enero con 157M3, ambas desviaciones de consumo que le serán facturadas con el promedio histórico de 44M3. Cada ciclo y simultáneamente tramitar la reposición del medidor el cual se encuentra dentro del periodo de garantía, es decir que no tendrá cobro adicional para el suscriptor.

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.

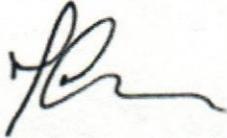
Esperamos de esta manera haber resuelto sus inquietudes no sin antes manifestarle nuestra permanente disposición de servirle y ofrecerle de antemano excusas por la incomodidad que dichos procedimientos puedan generar.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. **Sin embargo, para recurrir el**

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

suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

Atentamente,



MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III - Operación AGUA 9

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Mariana B.

Aprobo

Copia Externa

← Maximiliano Echeverry J
6'558.130

	FACTURACIÓN Y CARTERA	Código: M15 - F1
	NOTIFICACIÓN REVISIÓN PREVIA POR DESVIACIÓN DE CONSUMO	Versión No: 00

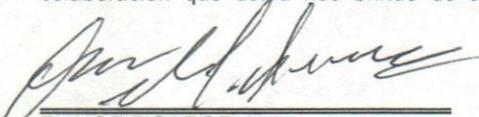
FECHA: 07 FEBRERO 2022 MUNICIPIO: ZARZAL

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE MARTINEZ MATHA CECILIA CÓDIGO DEL SUSCRIPTOR 93115
 DIRECCIÓN CLL 9 # 3 - 02 - Cabecera Municipal UBICACIÓN 7609-39-005-007020

ACUAVALLE S.A. ESP, le informa que el día 9-2-2022 en horas de mañana realizará una visita tecnica de inspección al predio ubicado en la direccion CLL 9 # 3 - 02 - Cabecera Municipal en cumplimiento previsto en el art. 149 de la ley 142 de1994. "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 periodos anteriores...." , para lo cual un funcionario de nuestra empresa se presentara en el predio en mención.

Dando cumplimiento al debido proceso le notificamos que podrá ser asistido por un técnico designado por usted; en caso de no necesitar la asistencia deberá informarlo al momento del recibo de la presente notificación. Agradecemos la colaboración que usted nos brinde de acuerdo a esta novedad.



 EL NOTIFICADOR



 EL NOTIFICADO

Renuncio a la asistencia técnica

SI NO

Control de Cambio : 2017-01-20 Creacion de documento



ACTA VISITA TECNICA (AT - 677984)

OT - 853526

NOMBRE
MARTINEZ MATHA CECILIA

DIRECCIÓN
CLL 9 # 3 - 02

MUNICIPIO
ZARZAL

ESTRATO
3

TELEFONO
0

UBICACIÓN
7609-39-005-007020

SUSCRIPTOR
93115

C.C
93115

CONSUMO PROMEDIO
45

Fecha visita: 11-2-22

Hora Inicio: 11:40 AM

Hora Finalización: 11:50 AM

CRITICA

PQR

CRITICA X

PQR

Periodo: 2071

Consumo: 0

Lectura Anterior: 1316

Lectura Actual: 1473

Tipo Vivienda

RESIDENCIAL	<u>SI</u>	COMERCIAL	_____	OFICIAL	_____
INDUSTRIAL	_____	ESPECIAL	_____	INQUILINATO	_____
NUMERO FAMILIAS	<u>1</u>	No. PERSONAS	<u>3</u>	SERVICIO	<u>ACUED</u> <u>ALCANT</u>

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO	_____	SIN TAPA	<u>no</u>	SIN CONECTAR	<u>no</u>
DETERIORADO	<u>no</u>	VIDRIO ROTO	<u>no</u>	No. SERIAL MARCA	190027325
SELLO VIOLADO	<u>no</u>	INVERTIDO	<u>no</u>	DIAMETRO MEDIDOR	<u>1/2</u>

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES	_____	SANITARIOS	_____	OTROS	_____
DUCHAS	_____	PISCINAS	_____	FUGAS	_____

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO..(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES

SANITARIO	<u>3</u>	LAVAPLATOS	<u>1</u>	LLAVES TERMINALES	<u>2</u>	OTROS	_____
LAVAMANOS	<u>3</u>	DUCHAS	<u>3</u>	ORINALES	_____		

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA	_____	MEDIDOR PARADO	_____	FUGA	_____	VISIBLE	<u>no</u>
ESCAPE MEDIDOR	<u>no</u>	MEDIDOR ILEGIBLE	<u>no</u>			INVISIBLE	_____

SI TIENE FUGA INVISIBLE TIENE DOS MESES PARA REPARAR. PASADO ESTE TIEMPO SE COBRARA EL 100% DEL CONSUMO

FECHA	LECTURA	CONSUMO	DÍAS DE CONSUMO	SEGUIMIENTO O MEDIDOR	OBSERVACIÓN
	1316	157 mfs.			se hace la visita técnica y no se encuentra fugas. Medidor totalmente quieto, usuario mecanicista que no han tenido problemas en las visitas.
	1473				
10-2-22	1470	1 mfs		Hora: 4:00pm	Usuario mecanicista que el medidor sea revisado con una prueba técnica!
11-2-22	1479				

SI REQUIERE MAS ESPACIO PARA LA OBSERVACIÓN DE VISITA USE LA PARTE DE ATRÁS

VISITA CON GEOFONO	DÍA	MES	AÑO	HORA INICIO:	HORA FINALIZACIÓN:

NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C	NOMBRE SERVIDOR REDES	FUNCIONARIO ACUAVALLE
OBSERVACIÓN DE CONTROL	VERIFICADOR	VERIFICADO

	MEDICION DE CONSUMOS ACTA No 1 VISITA TÉCNICA Y RETIRO DEL MEDIDOR	Código: F-SGC-021
		Versión No.: 01

Siendo las 10:12 AM horas, del día 12 Febrero 2022, en el municipio de Zurzu, la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P ha procedido a realizar:

1. VISITA A solicitud del Suscriptor o Usuario
 2. RETIRO Acuavalle.

DATOS DEL SUSCRIPTOR					
NOMBRE	Martha Cecilia Martinez.		DIRECCION	Cll 9 # 3-02.	
CODIGO	93115.		BARRIO Y/O CORREGIMIENTO	PAMA	
DATOS DEL MEDIDOR					
SERIAL	140027325	AÑO FABRICACION	2019	MARCA	Itón
CLASE METROLOGICA O RANGO EQUIVALENTE		TIPO	VO	MODELO	2019.
DIAMETRO	1/2"	LECTURA	1488	CAPACIDAD	

INSPECCIÓN VISUAL EXTERNA DE LOS COMPONENTES DEL MEDIDOR										
NOVEDAD	CUERPO				CAJA	TUBERIA	REGISTRO DE CORTE	RACOR	SELLOS	
	CARCASA	CUPULA	REGISTRADOR	PLACA DE CARACTERISTICAS					SELLO	
	CA	CU	RG	PC					CJ	TB
RY RAYADO	CARY	CURY	RGRY	PCRY	CJRY	NA	NA	NA	NA	NA
RT ROTO	CART	CURT	RGRY	PCRT	CJRT	TBRT	NA	NA	NA	SLLRT
PF PERFORADO	CAPF	CUPF	RGPF	PCPF	CJPF	TBPF	NA	NA	NA	NA
FS FISURADO	CAFS	CUFS	RGFS	PCFS	CJFS	NA	NA	NA	NA	NA
DF DEFORMADO	CADF	CUDF	RGDF	PCDF	NA	NA	NA	NA	NA	SLLDF
DT DETERIORADO	CADT	CUDT	RGDT	PCDT	CJDT	NA	NA	NA	NA	SLLDT
IC INCOMPLETO	CAIC	CUIC	RGIC	PCIC	NA	NA	NA	NA	NA	NA
FR FRENADO	NA	NA	RGFR	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
FP FUERA DE POSICIÓN	NA	CUEP	RGFP	PCFP	CJFP	NA	NA	NA	NA	NA
DS DESAJUSTADO	CADS	CUDS	RGDS	PCDS	NA	NA	NA	NA	NA	NA
DE DIFERENTE AL ESTÁNDAR	CADE	CUDE	RGDE	PCDE	NA	NA	NA	NA	NA	NA
EE CON ELEMENTO EXTRAÑO	CAEE	CUEE	RGEE	PCEE	NA	NA	NA	NA	NA	SLL EE
EP EMPAÑADO	NA	CUEP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
CF CON FUGAS	CACF	CUCF	NA	NA	NA	TBCF	RCCF	RORCF	NA	NA
IL ILEGIBLE	NA	NA	RGIL	PCIL	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ST SUELTO	NA	CUST	RGST	PCST	NA	NA	NA	NA	NA	NA
RC RECORTADO	CARC	CURC	RGRC	PCRC	NA	NA	NA	NA	NA	NA
IN INUNDADA	NA	NA	NA	NA	CJIN	NA	NA	NA	NA	NA
DS DESECHOS	NA	NA	NA	NA	CJDS	NA	NA	NA	NA	NA
VG VEGETACION	NA	NA	NA	NA	CJVG	NA	NA	NA	NA	NA
CG CON GRIETA	NA	NA	NA	NA	CJCG	TBCG	RCCG	RORCG	NA	NA
NE NO EXISTE	NA	CUNE	RGNE	PCNE	CJNE	NA	NA	NA	NA	SLLNE
OT OTRO	CAOT	CUOT	RGOT	PCOT	CJOT	TBOT	NA	NA	NA	NA

CONSIDERACIONES PARA EL RETIRO DEL MEDIDOR			
Medidor con mecanismos alterados	<input type="checkbox"/>	Medidor con Registro Acumulado Mayor de 3.000 M3	<input type="checkbox"/>
Medidor Parado	<input type="checkbox"/>	Medidor de marcas descontinuadas	<input type="checkbox"/>

CONSIDERACIONES CON EL USUARIO			
El usuario hace efectivo el recurso de la presencia de un experto técnico	SI	<input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
El usuario requiere presenciar la prueba de calibración de su medidor	SI	<input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES GENERALES	
OBSERVACIONES DE QUIEN REALIZA LA VISITA	OBSERVACIONES DE QUIEN RECIBE LA VISITA

Firma del Funcionario
 Nombre: José Esteban
 Cargo: Técnico operativo 1

Firma del Usuario
 Nombre: Maximiliano Echeverry
 C.C: 61550130

Firma Testigo I
 Nombre:
 C.C

Firma Testigo II
 Nombre:
 C.C

El Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado. El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro. "En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.



Zarzal- Valle, 13 de Julio 2022

Señor(a)
MAXIMILIANO ECHEVERRY LASSO
CLL 9 # 3 - 02
Suscriptor: 93115
Ruta: 7609-39-005-007020

Asunto: NOTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE SU MEDIDOR

Reciba un Cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos notificar el resultado de calibración para el medidor con serie D19BA027325 asignado al suscriptor 93115.

Me permito informarle que hemos, radicamos en nuestra oficina de atención al público el certificado de calibración – SM.LMA.023065.2022, en dicho documento se certifica la CONFORMIDAD de su medidor, es decir que mediante pruebas técnicas realizadas por el laboratorio de ACUAVALLE S.A. E.S.P., se comprobó que su medidor CUMPLE con los parámetros técnicos establecidos por la norma técnica NTC 1063-3:2007 numeral 5.1, por lo tanto, el mismo puede ser reinstalado.

Acorde a lo anterior le notifico:

El medidor número D19BA027325 de marca Itrón con lectura 1483, será instalado en los próximos días, consecuentes con el resultado del laboratorio se procede al cobro de 265m3 dejados en investigación, consumo registrado en la facturación para el periodo noviembre a diciembre 2021 y diciembre 2021 a enero 2022, el cual se notificó mediante acto administrativo AC-663 del 03 febrero 2022. Dicho cobro se verá reflejado en la facturación del periodo julio – agosto 2022.

Atentamente,


MARIANA BELTRÁN
Apoyo auxiliar comercial
Agua 9

01-08-2022
X Maximiliano Echeverry J
6'550.130

Copia:	Archivo seccional
Anexos:	copia certificado de calibración
Transcriptor:	Mariana B
Aprobó	
Copia Externa	



ISO/IEC 17025:2017
11-LAC-023

SM SERVIMETERS

A LA MEDIDA DE COLOMBIA



CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN

Página 1 de 1

No: SM.LMA.023065.2022

Cliente: EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INDUSTRIALES S.A.S **Fecha recepción:** 2022/04/21 **Fecha Calibración:** 2022/04/26 **Fecha Emisión:** 2022/04/29

Costumer

Dirección: CALLE 21 # 3-36 BARRIO SAN NICOLAS **Ciudad:** CALI **Teléfono:** 4462308 **Resultado de Calibración valido para:** UN (1) MEDIDOR

Address

Método de Calibración: El método empleado para determinar los errores de indicación es el de "recolección" en el cual la cantidad de agua que pasa a través del medidor es recogida en un recipiente y luego se determina su cantidad determinando su volumen. **Condiciones ambientales y de calibración:** Ambiental and calibration conditions

Lugar de calibración: Las pruebas de calibración fueron realizadas en el laboratorio de medidores de agua de Servimeters S.A.S. **Temperatura:** 20°C ± 5°C
Humedad: 60% ± 15%
Temperatura del agua: 23°C ± 2.2°C

Trazabilidad: Servimeters S.A.S. asegura el mantenimiento de la trazabilidad metrológica de los equipos utilizados en la calibración del instrumento bajo prueba al Sistema Internacional de unidades (SI) a través de su calibración con patrones nacionales o internacionales, calibraciones que contribuyen a la incertidumbre de medición y que son realizadas por laboratorios acreditados. Los equipos utilizados durante la calibración del instrumento bajo prueba se relacionan a continuación:

Equipo	No. de serie	No. certificado
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO	LA-V21-11	SM.LVMV.0164.2020
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO	LA-V21-16	SM.LVMV.0163.2020
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO	LA-V21-20	SM.LVMV.0165.2020

Incertidumbre: La incertidumbre expandida de la medición (U_{exp}) reportada se establece como la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura "k" y la probabilidad de cobertura, la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor.

Declaración: En Servimeters S.A.S. contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 11-LAC-023, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017 genera este certificado el cual no podrá ser reproducido parcialmente, excepto con autorización por escrito del laboratorio que lo emite. Los resultados contenidos en el presente certificado se refieren al instrumento relacionado y expresa fielmente el momento y las condiciones en que se realizaron las mediciones. Servimeters S.A.S. no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados. El usuario es responsable de la calibración de sus instrumentos a intervalos apropiados.

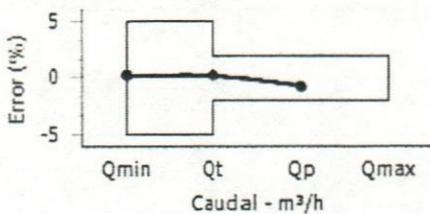
Miller A. Florez S.

Aprobado Por:
Authorized by
MILLER ALEXANDER FLOREZ SAAVEDRA
Jefe de Laboratorio
SERVIMETERS S.A.S.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR											
Medidor de Agua Volumétrico											
Serie	Clase Metroológica	Clase Precisión	Relación Q3/Q1 (R)	Tipo	Longitud	DN	Diámetro	Marca	Modelo	Año	Código de Usuario
D19BA027325	No Aplica	2	315	Volumétrico	115 mm	15	1/2"	Itrón	Aquadis +	2019	No Aplica
RESULTADOS DE CALIBRACIÓN											
No.	Caudal de Prueba	Lectura Inicial (m³)	Lectura Final (m³)	Volumen Patrón (L)	Error Máximo Permitido (%)	Error (%)	Factor Cobertura "k"	Incertidumbre Expandida (%)	Resultado de calibración		
1	Q3/QP	1483,22496	1483,32434	100	± 2	-0.650	2,00	0,047	Conforme		
2	Q2/QT	1483,32434	1483,32936	5	± 2	0,20	2,00	0,17	Conforme		
3	Q1/Qmin	1483,32936	1483,33438	5	± 5	0,20	2,00	0,17	Conforme		
Documentos Normativos de referencia y declaración de conformidad:											
La calibración fue realizada bajo las especificaciones de la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.1, 4.2.6, 6.7.3.2.3, 7.3.4, 7.3.5, y 4064-2 :2016 numerales 7.2, 7.4.2, en el numeral 7.4.2.2.7 solo e), 10.1.1, 10.1.3, en el numeral 10.1.4 solo a).											
Los errores máximos permitidos están definidos en la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.2.2 y 4.2.3, con base en dichos numerales a solicitud del cliente se realiza la declaración de conformidad; la regla de decisión aplicada está basada en lo descrito en el numeral 8.3 Reglas de decisión basadas en zonas de seguridad del documento JCGM 106:2012 - El papel de la evacuación de la conformidad.											
Estampilla de calibración instalada No.:				SM0022681		Sello(s) Instalado(s):		No Aplica			

Curva de error medidor de agua:

Observaciones:



X Maximiliano Echeverry J
6 JUN 2022

FIN DEL CERTIFICADO

OCA-00-00

VERSIÓN 7

VOLENTE A PARTIR DE: 2020-07-08

www.servimeters.com

Carrera 20C No 74A-10 Barrio San Felipe, PBX (571)210 0833, Cel (57) 320 888 2407, Bogotá D.C. - Colombia

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

Atención 800028

FINALIZADO



Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2022-08-17
Fecha Vencimiento	:	2022-09-06
Fecha Finalización	:	2022-09-06
Número Cliente	:	93115
Nombre Cliente	:	MARTINEZ MATHA CECILIA
Dirección Cliente	:	CLL 9 3 02
Teléfono Cliente	:	0/0
Último Consumo	:	88
Consumo Promedio	:	96
Ruta Cliente	:	7609-39-005-007020
Rol atendedor	:	VANESSA ANDREA HERNANDEZ GARCIA
Motivo	:	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO
Respuesta	:	NO ACCEDE

Observaciones:

RESPUESTA OFICIO ADJUNTO.



FIRMA DEL FUNCIONARIO

FIRMA DEL USUARIO

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO
TRAMITE: 800028 ORDEN: 1005432
EN PROCESO



Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2022-08-17
Fecha Vencimiento	:	2022-09-06
Número Cliente	:	93115
Nombre Cliente	:	MARTINEZ MATHA CECILIA
Dirección Cliente	:	CLL 9 3 02
Teléfono Cliente	:	0
Último Consumo	:	309
Consumo Promedio	:	88
Ruta Cliente	:	7609-39-005-007020
Clase de Servicio	:	ACUEDUCTO
Rol Atendedor	:	VANESSA ANDREA HERNANDEZ GARCIA
Motivo	:	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO

Observaciones:

Usuario solicita ajuste sobre el vertimiento de alcantarillado por que manifiesta que en repetidas ocasiones operarios de redes visitaron el predio y no encontraron ningun tipo de fugas.
manifiesta que solo va a cancelar el consumo de acueducto, mas no el vertimiento de alcantarillado

FUNCIONARIO ACUAVALLE

FIRMA DEL USUARIO



ACTA VISITA TECNICA (AT - 800028)

OT - 1005432

NOMBRE
MARTINEZ MATHA CECILIA

DIRECCIÓN
CLL 9# 3 - 02

MUNICIPIO
ZARZAL

ESTRATO
3

TELEFONO
0

UBICACIÓN
7609-39-005-007020

SUSCRIPTOR
93115

C.C
93115

CONSUMO PROMEDIO
88

Fecha visita: CRITICA Hora Inicio: PQR Hora Finalización: CRITICA PQR x

Motivo: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO

Tipo Vivienda RESIDENCIAL COMERCIAL OFICIAL INDUSTRIAL ESPECIAL INQUILINATO NUMERO FAMILIAS No. PERSONAS SERVICIO ACUED ALCANT

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO SIN TAPA SIN CONECTAR DETERIORADO VIDRIO ROTO No. SERIAL MARCA 190027325 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 LAVAPLATOS LLAVES TERMINALES OTROS LAVAMANOS DUCHAS ORINALES

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA MEDIDOR PARADO FUGA VISIBLE ESCAPE MEDIDOR MEDIDOR ILEGIBLE INVISIBLE

SI TIENE FUGA INVISIBLE TIENE DOS MESES PARA REPARAR, PASADO ESTE TIEMPO SE COBRARA EL 100% DEL CONSUMO

Table with columns: FECHA, LECTURA, CONSUMO, DIAS DE CONSUMO, SEGUIMIENTO O MEDIDOR, OBSERVACION. Includes handwritten entries for July 2022 and August 2022.

SI REQUIERE MAS ESPACIO PARA LA OBSERVACION DE VISITA USE LA PARTE DE ATRAS

Table for VISITA CON GEOFONO with columns: DIA, MES, AÑO, HORA INICIO, HORA FINALIZACION.

Signature area with fields for NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C, NOMBRE SERVIDOR REDES, NOMBRE FUNCIONARIO ACUAVALLE, OBSERVACION DE CONTROL, VERIFICADOR, VERIFICADO.



Martinez Matha Cecilia - CC. 93115
 CLL 9 # 3 - 02
BARRIO Cabecera Municipal
MUNICIPIO Zarzal
EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRIPTOR 93115
VALOR TOTAL 915.740
REFERENCIA 1 11380121

CICLO 39
UBICACIÓN 7609-39-005-007020
MEDIDOR 190027325
DIÁMETRO 1/2"
TARIFA VIGENCIA -2022-8-39-ZARZAL UNO
CLASE DE SERVICIO Residencial
ESTRATO 3 - MEDIO BAJO

Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca
 NIT 890.399.032-8

DOCUMENTO EQUIVALENTE No. 59509847 **FECHA DE EXPEDICIÓN** 16 AGO 2022 00 00 00

Período facturado			Días	Lecturas		Consumo	Novedad	Historia de consumo				Prom.	Antigüedad deuda	
Día	Mes	Año	Factur.	Anterior	Actual	M ³	Código	M ³	[Gráfico de consumo]				M ³	Meses
07	07	22	30	1694	1527	309	50	M ³	[Gráfico de consumo]				44	1

Acueducto

Alcantarillado

	Consumo M ³	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar		Consumo M ³	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
Cargo fijo		6.656,60	6.656,60	6.657,00	0,00	6.657,00			3.933,73	3.933,73	3.934,00	0,00	3.934,00
Consumo básico	16	1.811,68	1.721,06	28.987,00	-1.450,00	27.537,00		16	1.125,19	1.068,88	18.003,00	-901,00	17.102,00
Consumo complementario	293	1.811,68	1.811,68	530.822,00	0,00	530.822,00		293	1.125,19	1.125,19	329.681,00	0,00	329.681,00
Consumo suntuario	0	1.811,68	1.811,68	0,00	0,00	0,00		0	1.125,19	1.125,19	0,00	0,00	0,00
TOTAL	309			566.466,00	-1.450,00	565.016,00		309			351.618,00	-901,00	350.717,00

Aseo

Facturación y comercialización	Barrido limpieza	Recolección transporte	Tratamiento disposición final	Tramo excedente	Frecuencia recolección	Frecuencia barrido	Subsidio o contribución	Neto a pagar

ACUAVALLE S.A. -E.S.P., INFORMA A LA COMUNIDAD EN GENERAL QUE DE ACUERDO A LA LEY 142 DE 1994, DE SERVICIOS PÚBLICOS, EN SU ARTÍCULO 125 EL INCREMENTO APLICADO DE LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ES DEL 3.12%. DE ACUERDO AL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR IPC CON CORTE AL 31 DE MAYO DE 2022. FAVOR MANTENGA SU CAJA DE MEDIDOR LIBRE DE OBSTÁCULO Y EVITE EL COBRO DE CONSUMO PROMEDIO.

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fact	Pend
Total créditos					

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
22	07	22	133.400,00	BANCOLOMBIA	EFFECTIVO

Estado del servicio

CON SERVICIO

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.657
CONSUMO ACUEDUCTO	559.809
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-1.450
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	3
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	3.934
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	347.684
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	-901
AJUSTE A LA DECENA	4

VALOR TOTAL

915.740

Páguese hasta

Fecha de suspensión

23 AGO 2022

- BANCO -



(415)7709998003934(8020)00000000011380121(3900)0000915740(96)20220823

ACUAVALLE S.A. E.S.P.
 NIT 890.399.032-8

MUNICIPIO Zarzal
SUSCRIPTOR 93115
UBICACIÓN 7609-39-005-007020
FECHA DE VENCIMIENTO 23 AGO 2022
N° DOCUMENTO 59509847
VALOR 915.740
REFERENCIA 1 11380121

VIGILADA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS SS SP REGISTRO ÚNICO 1 - 76001000 - 01

AUTORIZACIÓN PARA EMISIÓN DE FACTURACIÓN No. 1878200000002 DE 20 MARZO 2018 POR EL SEÑOR ALVARO ALONSO GONZALEZ VIGENCIA DE 18 MESES DOMICILIO: CALLE 100 # 100-100, CIUDAD DE CALI, COLOMBIA. AGENTES RETENEDORES DE IVA E ICA - GRANDES CONTRIBUYENTES - ACTIVIDAD PRINCIPAL DAN 2000

SERVICIOMERCIAL S.A.S. - NIT 900.941.458-1 - CLIENTE -

www.cadena.com

cadena.com

SERVICIOMERCIAL S.A.S. - NIT 900.941.458-1

cadena.com



NOTIFICACIÓN ELECTRONICA

Aviso No. 096-2022

ACUAVALLE S.A. E.S.P

Por el cual se notifica al Señor (a) MARTHA CECILIA MARTINEZ de conformidad con lo establecido por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: AC-6178
Tramite: Respuesta de tramite comercial 800028
Persona a notificar: MARTHA CECILIA MARTINEZ
Suscriptor 33728
Dirección de Notificación
Funcionario que expidió el acto: MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Cargo: Profesional III Operación AGUA 9
Recursos que proceden: Contra la presente comunicación No procede recurso alguno.

Es importante informarle que la notificación del presente aviso se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino

NOTIFICADOR

MAGDA CAROLINA ARANA
Profesional III operación
AGUA 9

Copia:	
Anexos:	
Transcriptor:	Vanessa H
Aprobó	
Copia Externa	

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Zarzal Valle del Cauca, a los ____ (__) días del mes de ____ de Dos mil Veintidós (2022), se presentó el(a) señor (a) _____, identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ De _____, en calidad de suscriptor y/o usuario de Acuavalle S.A E.S.P, con el código de suscriptor 93115, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, No AC-6178 calendada el, mediante el cual se da respuesta al recibido en la Oficina de atención al cliente.

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:



MAGDA CAROLINA ARANA

Cedula No. _____

Cedula No. 29.819.782

Transcriptor:
Aprobó:

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

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

Zarzal, Valle 12 Septiembre del 2022

Señor (a)
MARTHA CECILIA MARTINEZ
SUSCRIPTOR 93115
C 9 #3-02
ZARZAL-VALLE

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

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 la Cr 8 9 50, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 M y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. , a fin de que le sea notificado personalmente del Oficio AC-6178

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 los 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,



MAGDA CAROLINA ARANA
Profesional III Operación
AGUA 9

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

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

AC- 6178

Zarzal,, 6 de septiembre de septiembre de 2022

Señor (a)
MARTHA CECILIA MARTINEZ
Suscriptor 93115
C 9 3 02
Zarzal, Valle

Asunto: RESPUESTA TRAMITE COMERCIAL 800028

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, "ACUAVALLE S.A. ESP", a la vez que nos permitimos dar respuesta a su de no cobro de vertimiento por desviación de consumo, atención comercial 800028, el cual atendemos en los siguientes términos:

SUSTENTACIÓN

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 el Contrato de Condiciones Uniformes contraído entre la empresa y sus suscriptores, esta soportado en dicha normatividad y los contenidos definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que vincula la relación contractual entre las Empresas de Servicios Públicos y los usuarios; consecuentemente las partes estamos en la obligación de dar aplicación a sus contenidos en relación con la facturación, la micro medición, y demás aspectos establece la relación contractual, que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, contenidos en el Contrato de Condiciones Uniformes.
2. Determinación para el cobro del Servicio de alcantarillado
De conformidad con los precedentes jurisprudenciales para efectos de la medición del servicio de alcantarillado, no se podrá establecer un parámetro distinto al establecido por la CRA, que para el presente caso es la Resolución 151 de 2001, en donde el único parámetro para efectuar la facturación de dicho servicio es la medición efectuada por concepto del servicio de acueducto, en razón a que no existe una regulación específica expedida por la CRA para efectos de realizar por razones técnicas y económicas, la facturación del aludido servicio.

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

Página 1 de xx

Calle 56N No. 3N - 19 Santiago de Cali (Valle) PBX 665 35 67
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 A.A. 10 003
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

En otras palabras, no hay norma que regule la situación particular de aquellos usuarios, que consumen un elevado volumen del agua recibida, , y que aducen no que es Agua consumida, que por razones obvias, no es objeto de vertimiento al servicio básico de alcantarillado.

3. Ahora bien, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no está facultada para avalar la instalación de los medidores por parte del usuario, ni para determinar si un medidor cumple con las características, vale la pena aclarar que si bien es cierto que los usuarios pueden adquirir los instrumentos necesarios para medir sus consumos y que no es obligación de éstos, ni de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cerciorarse de que funcionen en forma adecuada, también lo es que esos instrumentos deben ser permitidos por los contratos uniformes y deberán ser aceptados por la empresa, siempre que reúnan las características técnicas y de mantenimiento que deba dárselas, establecidas por ésta. Así lo prevé el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que es del siguiente tenor:

“Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselos...”

4. En estos términos, al no existir medición individual de los vertimientos del servicio público domiciliario de alcantarillado, por no existir regulación específica expedida por la CRA para efectos de realizar por razones técnicas y económicas, la facturación del servicio de alcantarillado, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.- debe asumir el cobro de alcantarillado acorde con el parámetro general, esto es, el correspondiente al cobro del consumo de acueducto.
5. De acuerdo con lo anterior, es claro que para el cobro del servicio de alcantarillado se debe tener como parámetro de medición el consumo del servicio de acueducto, y que no es viable aplicar un parámetro distinto a éste, en el cual el cobro del consumo de alcantarillado se realice a partir de la medición directa del volumen de vertimientos, dado que no existe una regulación específica expedida por la CRA

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

Página 1 de xx

Calle 56N No. 3N - 19 Santiago de Cali (Valle) PBX 665 35 67
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 A.A. 10 003
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

para efectos de realizar por razones técnicas y económicas, la facturación del servicio de alcantarillado, conforme se dijo anteriormente.

- En consecuencia, el cobro de alcantarillado será el resultado de la diferencia de lecturas arrojadas por el sistema de medición de agua potable.

DECISIÓN

Con base en las anteriores argumentaciones y en nuestro interés de ofrecerle la mayor claridad a su reclamación, nos permitimos informarle que su petición no es procedente en razón a que no existe legalmente un parámetro de medición para el sistema de alcantarillado distinto al dispuesto por la CRA.

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 y las adecuadas condiciones de su infraestructura interna para la normalización de sus consumos.

Esperamos de esta manera haber resuelto sus inquietudes no sin antes manifestarle nuestra permanente disposición de servirle y ofrecerle de antemano excusas por la incomodidad que dichos procedimientos puedan generar.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,



MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III Operaciones AGUA 9