

Florida Valle, Septiembre 20 de 2022

Señores:

ACUAVALLE

ASUNTO: Derecho de petición Art. 23 Constitución política de Colombia

Yo **LUZ DARY CATAÑO DE BAHAMON** identificada con cedula de ciudadanía N°29.501.249 de Florida Valle, hago uso del derecho de petición por los siguientes

HECHOS

Desde el mes de junio se vienen presentando una serie de inconsistencia en cuanto al cobro de la factura donde siempre había sido un cobro regular de sesenta mil pesos, ya que la vivienda no permanece nadie, me he acercado en reiteradas ocasiones para solicitar la solución a mi problema, se me hace una visita por parte de un técnico el cual en su informe solicita cambio del medidor, inmediatamente se me solicita una carta para autorizar dicho cambio, el cual a la fecha de hoy día no se ha realizado, y los recibos siguen llegando con un cobro exagerado, y no dan solución a mi solicitud.

En el recibo se evidencia unos cobros de alcantarillados y de mora exagerados los cuales son los que han provocado que la factura sea tan elevada.

En base a lo anterior realizo la siguiente

SOLICITUD

Que se me corrija de manera real la factura del servicio, que se me cambie el medidor ya que es muy desgastante el permanecer cada mes solicitando el ajuste.

NOTIFICACIONES

CALLE 9 N°15-63 Florida Valle, Celular: 3110 3922303

ANEXO

Fotocopias de recibos públicos, carta de solicitud de cambio de medidor, visita del técnico.

Atentamente,



LUZ DARY CATAÑO DE BAHAMON
C.C.N°29.501.249 de Florida Valle

Dora Ordoñez
10:11am
20/09/22



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

Carrera Carmen - CC. 58339
BARRIO 15 63 Cabecera Municipal
MUNICIPIO Florida
EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRIPTOR 58339
654.180
REFERENCIA 1 11367409

CICLO 81
UBICACIÓN 7610-81-105-004060
MEDIDOR jul-69
DIÁMETRO 1/2"
TARIFA VIGENCIA -2022-8-81-FLORIDA DOS
CLASE DE SERVICIO Comercial
ESTRATO 1 - COMERCIAL

DOCUMENTO EQUIVALENTE No. 59493815

FECHA DE EXPEDICIÓN 11 AGO 2022 00 00 00

Periodo facturado			Días			Lecturas		Consumo		Historia de consumo		Prom.	Antigüedad Estrato
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Anterior	Actual	M ³	Código	M ³	M ³	M ³	Meses
30	06	22	30	07	22	2972	2977	5	32			35	2

Acueducto

	Consumo M ³	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
Cargo fijo		6.656,60	9.984,60	6.657,00	3.328,00	9.985,00
Consumo básico	5	1.750,38	2.625,38	8.752,00	4.375,00	13.127,00
Consumo complementario	0	1.750,38	1.750,38	0,00	0,00	0,00
Consumo suntuario	0	1.750,38	1.750,38	0,00	0,00	0,00
TOTAL	5			15.409,00	7.703,00	23.112,00

Alcantarillado

	Consumo M ³	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
	5	3.933,73	5.900,73	3.934,00	1.967,00	5.901,00
	0	1.098,83	1.648,23	5.494,00	2.747,00	8.241,00
	0	1.098,83	1.098,83	0,00	0,00	0,00
	0	1.098,83	1.098,83	0,00	0,00	0,00
TOTAL	5			9.428,00	4.714,00	14.142,00

Aseo

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

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO	376.410
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.657
CONTRIBUCION CARGO FIJO ACUEDUCTO	3.328
CONSUMO ACUEDUCTO	8.752
CONTRIBUCION CONSUMO ACUEDUCTO	4.375
SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO	238.870
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	-4
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	3.934
CONTRIBUCION CARGO FIJO ALCANTARILLADO	1.967
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	5.494
CONTRIBUCION VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2.747
AJUSTE A LA DECENA	-3
RECARGO POR MORA ACUEDUCTO	1.011
RECARGO MORA ALCANTARILLADO	642
VALOR TOTAL	654.180

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	62.270,00	SUPERSERVICIOS	EFFECTIVO
Estado del servicio CON SERVICIO					

Páguese hasta	Fecha de suspensión
22 AGO 2022	23 AGO 2022

- BANCO -



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

MUNICIPIO Florida
SUSCRIPTOR 58339
UBICACIÓN 7610-81-105-004060
FECHA DE VENCIMIENTO 22 AGO 2022
N° DOCUMENTO 59493815
VALOR 654.180
REFERENCIA 1 11367409



(415)770998003934(8020)00000000011367409(3900)0000654180(96)20220822

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

TRAMITE: 782686 ORDEN: 983670

EN PROCESO

Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2022-07-22
Fecha Vencimiento	:	2022-08-11
Número Cliente	:	58339
Nombre Cliente	:	CARRERA CARMEN
Dirección Cliente	:	CL 9 N 15 63
Teléfono Cliente	:	3103922303
Último Consumo	:	149
Consumo Promedio	:	35
Ruta Cliente	:	7610-81-105-004060
Clase de Servicio	:	ACUEDUCTO
Rol Atendedor	:	DORA YHOANA ORDOÑEZ RINCON
Motivo	:	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA

Más Por Vos

Observaciones:

usuario presenta incoformidad con consumo facturado se le indica que debe autorizar cambio de medidor

Dora Ordoñez

FUNCIONARIO ACUAVALLE



FIRMA DEL USUARIO

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

AC-FLOR- 618-2022
Florida, 29 de junio de 2022

Señor(a)
CARRERA CARMEN
Suscriptor 58339 Ruta (7610-81-105-004060)
Dirección: CL 9 N 15 63
Florida Valle

Asunto: INVESTIGACION DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO.

Cordial saludo

Mediante este documento le estoy notificando por aviso, teniendo en cuenta que iniciamos una investigación por desviación de consumo en el predio ubicado en la CL 9 N 15 63 y en aplicación del Artículo 19 de la Ley 142 de 1994, me permito informar que, para el periodo de facturación del 30 de abril de 2022 al 31 de mayo de 2022, el aparato de medición registra unas lecturas de 2811-2967, para un consumo de 156m³, para lo cual se procedió a facturar el consumo promedio del usuario en los últimos seis meses.

El día 14 de junio de 2022, le fue notificada la visita para la revisión previa.

El día 16 de junio de 2022, mediante acta de visita técnica No. 759544 se realizó revisión a las instalaciones hidráulicas internas de la residencia en mención con el fin de detectar la causa que genera el consumo atípico registrado, en donde se identificó:

- Que el uso que se da al servicio es 2 COMERCIAL.
- Que en el predio habitan 2 personas.
- Que el medidor a la vista se encuentra en buen estado.
- Que las instalaciones internas hidráulicas se encuentran en buen estado.
- Que la acometida domiciliaria no presenta fuga.
- Que el revisor de redes realiza la siguiente observación en el momento de la visita "No es posible tomar la lectura porque el medidor ilegible".

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: Metrológicas: "C" o Rango de Caudal R315

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

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

Página 1

Calle 56N No. 3N - 19 Santiago de Cali (Valle) PBX 665 35 67

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22

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

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

Teniendo en cuenta lo anterior la empresa dando aplicación a la normatividad vigente iniciará proceso de reposición de Medidor, en ese sentido se cobrará 15m³ de promedio de acuerdo al número de personas que habitan en el predio de mientras se le realiza el cambio del medidor por parte de la Empresa.

Atentamente,


DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional III Operaciones AGUA 10 (E)

NOTIFICACIÓN	
NOTIFICADO:	_____
FIRMA:	_____
C.C	_____
FECHA:	_____

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

Página 2

Calle 56N No. 3N - 19 Santiago de Cali (Valle) PBX 665 35 67

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22

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

Más Por Vos

NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 58339
Nombre: CARRERA CARMEN
Dirección: CL 9 N 15 63
Ruta: 7610-81-105-004060
Ciclo: 81 - FLORIDA DOS
Meses Deuda: 2
Autorizado Por: dordonez

Referencia de Pago N°: 11217259
Fecha de Emisión: 2022-07-22
Barrio: Cabecera Municipal
Valor Deuda: 677.550,00
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 62.270,00
Saldo Pendiente: 615.280,00

Contrato: 58339

Referencia de Pago N°: 11217259

VALOR TOTAL AUTORIZADO: 62.270,00



(415)7709988003934(8020)000000000011217259(3900)0000062270(96)20220801
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

Más Por Vos

NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 58339
Nombre: CARRERA CARMEN
Dirección: CL 9 N 15 63
Ruta: 7610-81-105-004060
Ciclo: 81 - FLORIDA DOS
Meses Deuda: 2
Autorizado Por: dordonez

Referencia de Pago N°: 11217259
Fecha de Emisión: 2022-07-22
Barrio: Cabecera Municipal
Valor Deuda: 677.550,00
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 62.270,00
Saldo Pendiente: 615.280,00

ACTA VISITA TECNICA (AT - 759544)

OT - 954510

ESTRATO

Más Por Vos

NOMBRE
CARRERA CARMEN

DIRECCIÓN
CL 9 N 15 63

MUNICIPIO
FLORIDA

TELEFONO

UBICACIÓN

SUSCRIPTOR

C.C

CONSUMO MED

7610-81-105-004060

58339

58339

12

Fecha visita:

7 Hora Inicio:

Hora Finalización:

CRITICA

PQR

CRITICA x

PQR

Periodo: 2297

Consumo: 12

Lectura Anterior: 2823

Lectura Actual: 2823

Tipo Vivienda
RESIDENCIAL 09 COMERCIAL 01 OFICIAL _____
INDUSTRIAL _____ ESPECIAL _____ INQUILINATO _____
NUMERO FAMILIAS 1 No. PERSONAS 2 SERVICIO ACUED. ALCANT. _____

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO _____ SIN TAPA 01 SIN CONECTAR 01
DETERIORADO _____ VIDRIO ROTO 01 No. SERIAL MARCA Jul-69
SELLO VIOLADO _____ INVERTIDO 02 DIAMETRO MEDIDOR 12

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES 01 SANITARIOS 01 OTROS _____
DUCHAS 01 PISCINAS _____ FUGAS _____

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

SANITARIO 1 LAVAPLATOS 1 LLAVES TERMINALES 2 OTROS _____
LAVAMANOS 1 DUCHAS 1 ORINALES 02

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA 01 MEDIDOR PARADO _____ FUGA _____ VISIBLE _____
ESCAPE MEDIDOR 01 MEDIDOR ILEGIBLE 01 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	OBSERVACION
06-22					placa de lectura de consumo del medidor ilegible por eso

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

VISITA CON GEOFONO DIA MES AÑO HORA INICIO: HORA FINALIZACION:

NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C

NOMBRE SERVIDOR REDES

FUNCIONARIO ACUAVALLE

OBSERVACION DE CONTROL

VERIFICADOR

VERIFICADO

Atención 782686

FINALIZADO

Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2022-07-22
Fecha Vencimiento	:	2022-08-11
Fecha Finalización	:	2022-07-26
Número Cliente	:	58339
Nombre Cliente	:	CARRERA CARMEN
Dirección Cliente	:	CL 9 N 15 63
Teléfono Cliente	:	/0
Último Consumo	:	149
Consumo Promedio	:	35
Ruta Cliente	:	7610-81-105-004060
Rol atendedor	:	DORA YHOANA ORDOÑEZ RINCON
Motivo	:	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA
Respuesta	:	NO ACCEDE



Más Por Vos

Observaciones:

se visito el predio y no se realizo revision interna a las instalaciones usuario no dejo ingresar manifiesta que ya han ido en varias ocasiones lectura 2977 tomada el 25 de julio 2022



FIRMA DEL FUNCIONARIO

FIRMA DEL USUARIO



NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 58339	Referencia de Pago N°: 11400794
Nombre: CARRERA CARMEN	Fecha de Emisión: 2022-08-16
Dirección: CL 9 N 15 63	Barrio: Cabecera Municipal
Ruta: 7610-81-105-004060	Valor Deuda: 654.180,00
Ciclo: 81 - FLORIDA DOS	VALOR TOTAL AUTORIZADO: 62.270,00
Meses Deuda: 2	Saldo Pendiente: 591.910,00
Autorizado Por: dordonez	

Contrato: 58339
Referencia de Pago N°: 11400794
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 62.270,00



(415)7709998003834(8020)000000000011400794(3900)0000062270(96)20220826
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS



NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 58339	Referencia de Pago N°: 11400794
Nombre: CARRERA CARMEN	Fecha de Emisión: 2022-08-16
Dirección: CL 9 N 15 63	Barrio: Cabecera Municipal
Ruta: 7610-81-105-004060	Valor Deuda: 654.180,00
Ciclo: 81 - FLORIDA DOS	VALOR TOTAL AUTORIZADO: 62.270,00
Meses Deuda: 2	Saldo Pendiente: 591.910,00
Autorizado Por: dordonez	

Contrato: 58339
Referencia de Pago N°: 11400794
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 62.270,00



(415)7709998003834(8020)000000000011400794(3900)0000062270(96)20220826
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

ACUAVALLE
Más Por Vos

Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca
NIT 890.399.032-8

Carrera Carmen - CC. 58339
CL 9 N 15 63
BARRIO Cabecera Municipal
MUNICIPIO Florida
EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRIPTOR 58339
632.480
REFERENCIA 1 11622937

CICLO 81
UBICACIÓN 7610-81-105-004060
MEDIDOR jul-69
DIÁMETRO 1/2"
TARIFA VIGENCIA -2022-9-81-FLORIDA DOS
CLASE DE SERVICIO Comercial
ESTRATO 1 - COMERCIAL

DOCUMENTO EQUIVALENTE No. 60012076						FECHA DE EXPEDICIÓN 15 SEP 2022 00 00 00											
Periodo facturado						Lecturas		Consumo		Novedad		Historia de consumo		Prom.		Antigüedad	
Mes	Año	Día	Mes	Año	Factur.	Anterior	Actual	M ³	Código	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³
07	22	30	08	22	31	2977	2982	5	40							34	3

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	
go fijo				6.657,00	3.328,00	9.985,00	5	3.933,73	5.900,73	3.934,00	1.957,00	5.901,00	
sumo básico	5	6.656,60	9.984,60	6.657,00	3.328,00	9.985,00	0	1.125,19	1.687,79	5.626,00	2.813,00	8.439,00	
sumo complementario	0	1.811,68	2.717,28	0,00	0,00	0,00	0	1.125,19	1.125,19	0,00	0,00	0,00	
sumo 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	5			15.715,00	7.856,00	23.571,00	5			9.560,00	4.780,00	14.340,00	

Tramo excedente	Frecuencia recolección	Frecuencia barrido	Subsidio o contribución	Neto a pagar

ACUAVALLE S.A. -E.S.P., INFORMA QUE NINGUN FUNCIONARIO DE LA EMPRESA AUTORIZADO PARA RECIBIR DINERO POR SERVICIOS PRESTADOS. ESTOS AL IGUAL QUE LOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE SU FACTURA DE DEBE EFECTUARLOS UNICAMENTE EN LOS PUNTOS DE RECAUDO MENTE AUTORIZADOS. CONTACTENOS EN: WWW.ACUAVALLE.GOV.CO

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

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA	
SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO	338.260
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.657
CONTRIBUCION CARGO FIJO ACUEDUCTO	3.328
CONSUMO ACUEDUCTO	9.051
CONTRIBUCION CONSUMO ACUEDUCTO	4.521
SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO	253.651
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	3.93
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	1.96
CONTRIBUCION CARGO FIJO ALCANTARILLADO	5.62
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2.81
CONTRIBUCION VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	1.27
RECARGO POR MORA ACUEDUCTO	1.37
RECARGO MORA ALCANTARILLADO	
VALOR TOTAL	632.480

no pago realizado	Sitio	Pago
Mes Año Valor		
22 62.270,00	BANCOLOMBIA	EFFECTIVO
estado del servicio	CON SERVICIO	

Páguese hasta	Fecha de suspensión
INMEDIATO	INMEDIATO

- BANCO -

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

Florida
58339
7610-81-105-004060
INMEDIATO
60012076
632.480
11622937



(415)770998003934(8020)00000000011622937(3900)0000632480(96)20220923

Florida Valle, Julio 25 de 2022

Señores:
ACUAVALLE S.A.S
Florida Valle

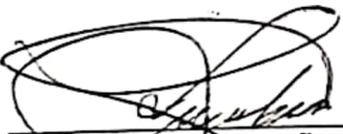
ASUNTO: Solicitud cambio de medidor
Suscriptor: 58339

Cordial saludo,

Por medio de la presente yo **LUZ DARY CATAÑO DE BAHAMON** identificada con cedula de ciudadanía No. 29.501249 de Florida, Valle; autorizo el cambio de medidor de la residencia ubicada en la Calle 9#15-65 Barrio centro, primer piso, por motivos de no legibilidad a la lecturas, de igual manera solicito que me sea diferido en doce (12) cuotas las cuales pueden ser incluidas en el servicio público.

De antemano agradezco su atención y colaboración.

Atentamente,



LUZ DARY CATAÑO DE BAHAMON
C.C.No. 29.501249 de Florida, Valle
CEL: 310 3922303

Dora Orobon
2:16 pm
25/07/22