



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

Florida valle, 15 de octubre 2022

Señor(a)  
JUAN FELIPE QUINTERO MURILLO  
Usuario 260465  
Pradera Valle.

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO


Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-7033 de fecha 12 de octubre de 2022, por el PROFESIONAL III AGUA 10 de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

Se advierte que contra este acto administrativo proceden los recursos contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual consagra que, contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden los recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la Empresa en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días siguientes de notificada la decisión.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

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

	<b>ADMINISTRACION DEL CLIENTE</b>	Código:MI1-F1
	<b>CITACION NOTIFICACION PERSONAL</b>	Versión No.: 00

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Pradera, Valle del Cauca, a los ( ) días del mes De octubre de Dos mil Veinte dos (2022), se presentó el (la) señor JUAN FELIPE QUINTERO MURILLO identificado(a) con cédula de ciudadanía en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud, con relación a su solicitud.

En esta diligencia se le hace que contra dicho acto administrativo procede el recurso de reposición ante ACUAVALLE S.A E.S.P., y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, el cuál debe presentarse simultáneamente en un mismo escrito conforme lo regula el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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:

\_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_



Cedula No. \_\_\_\_\_

Cedula No. 53.000.504



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC- 7033

Santiago de Cali, 12 de octubre de 2022

Doctor  
**JUSTINO SINISTERRA SINISTERRA**  
**ALCALDE MUNICIPAL 2020 - 2023**  
**ALCALDIA MUNICIPAL DE PRADERA**  
**CALLE 6 CARRERA 11 ESQUINA**  
**PRADERA (V.)**

**ASUNTO: RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 834555 JUAN FELIPE  
QUINTERO MURILLO.**

Cordial saludo,

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 solicitud el día 3 de octubre de 2022 en el correo institucional de la empresa, 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 firmado por el suscriptor.
2. Una vez recibido su solicitud, consideramos oportuno indicarle que el sistema de acueducto del municipio de Pradera que es abastecido por el río Bolo; que es transportado a través de los diferentes componentes del sistema hidráulico que comprenden la bocatoma, aducción, planta de tratamiento, conducción y distribución, razón por la cual este sistema está expuesto a los diversos factores ambientales, técnicos, fatiga de material, operación de maquinaria o terceros,

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

entre otros, que pueden afectar su normal funcionamiento; situación que ocurre en cualquier sistema hidráulico del mundo.

- ACUAVALLE S.A. E.S.P. mantiene una reacción temprana ante estos factores externos ajenos a su voluntad para una intervención inmediata que permita superar la contingencia con la mayor oportunidad, garantizando así el suministro del servicio con la mayor prontitud a nuestros usuarios.
- Nuestro objetivo es garantizar la calidad, cobertura y continuidad del servicio a nuestra población de usuarios, es por ello que además de adelantar las soluciones técnicas requeridas cuando tenemos contingencias, buscamos mantener informados a nuestros usuarios a través de los canales de comunicación de la empresa como son: página Web, boletines digitales, redes sociales como Facebook, Instagram, twitter y perifoneo local cuando la suspensión es programada.
- Consecuentemente se procedió a realizar la trazabilidad a los comunicados emitidos durante los últimos meses, donde se puede observar que la empresa ha informado de manera oportuna las suspensiones generadas en el municipio de Pradera, además de relacionar con registro fotográfico los datos operativos de seguimiento reportados por el personal operativo que devela de los Indicadores de discontinuidad Servicio correspondiente a julio, agosto y septiembre 2022.



SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.  
SUBGERENCIA OPERATIVA

DISCONTINUIDAD MENSUAL POR RUTA DE LECTURA  
AÑO-2022


SECCIONAL	NUSH.	MES	# DÍAS DEL MES			TOTAL SUSCRIPTORES				
PRADERA	9562	SEPTIEMBRE	30			0				
RESPONSABLE DEL INFORME	0		CARGO			TECNICO OPERATIVO I				
DIA	RUTA DE LECTURA	SUSCRIPTORES TOTALES DE LA RUTA DE LECTURA AFECTADA	SUSCRIPTORES AFECTADOS EN LA RUTA	% SUSCRIPTORES AFECTADOS EN LA RUTA	INICIO DEL TIEMPO DE AFECTACION - FECHA	INICIO DE TIEMPO DE AFECTACION - HORA	FIN DE TIEMPO DE AFECTACION - FECHA	FIN DE TIEMPO DE AFECTACION - HORA	TIEMPO DE AFECTACION	TIEMPO TOTAL DE AFECTACION
2	130	467	130	28	02-09-2022	09:00	02-09-2022	17:00	8,0	1040,0
3	93	357	357	100	03-09-2022	13:00	03-09-2022	17:00	4,0	1428,0
13	60	696	400	57	13-09-2022	08:00	13-09-2022	11:00	3,0	1200,0
13	63	143	143	100	13-09-2022	08:00	13-09-2022	11:00	3,0	429,0
13	60	696	200	29	13-09-2022	13:00	13-09-2022	16:00	3,0	600,0
13	65	211	211	100	13-09-2022	13:00	13-09-2022	16:00	3,0	633,0
23	3	466	466	100	23-09-2022	09:00	23-09-2022	11:00	2,0	932,0
23	5	365	100	27	23-09-2022	09:00	23-09-2022	11:00	2,0	200,0
24	60	696	50	7	24-09-2022	09:00	23-09-2022	11:00	2,0	100,0
				#DIV/0!					1,0	20,0

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

COMUNICADO **00113**

**>>> ¡Trabajamos Por Vos!**

**PRADERA**  
Para optimizar la calidad de nuestros servicios  
Viernes 2 de Septiembre de 2022

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPARACIÓN DAÑO EN LA CALLE 4 ENTRE CARRERAS 3 Y 4**



**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**  
La Rodaga  
Provincia

**DÍA Y HORARIO**  
Viernes 02 de septiembre de 2022.

COMUNICADO **00113**

**>>> ¡Trabajamos Por Vos!**

**PRADERA**  
Para optimizar la calidad de nuestros servicios  
Sábado 3 de Septiembre de 2022

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPARACIÓN DAÑO CORREGIMIENTO LA TUPLA**



**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**  
La Tupla

**DÍA Y HORARIO**  
Sábado 03 de septiembre de 2022.

COMUNICADO **00107**

**>>> ¡Trabajamos Por Vos!**

**PRADERA**  
Para optimizar la calidad de nuestros servicios  
Martes 13 de Septiembre de 2022

**REPARACIÓN DAÑO RED MATRIZ**



**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**  
La Esmeralda,  
La Michela,  
Prados de la Colina.

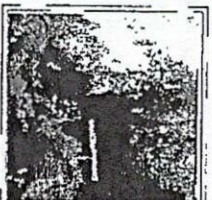
**DÍA Y HORARIO**  
Martes 13 de septiembre de 2022

COMUNICADO **00107**

**>>> ¡Trabajamos Por Vos!**

**PRADERA**  
Para optimizar la calidad de nuestros servicios  
Martes 13 de Septiembre de 2022


**REPARACIÓN DAÑO RED MATRIZ 2**



**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**  
Corregimiento La Tupla.

**DÍA Y HORARIO**  
Martes 13 de septiembre de 2022,  
desde las 12:00 mediodía.



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02



SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.  
SUBGERENCIA OPERATIVA

**DISCONTINUIDAD MENSUAL POR RUTA DE LECTURA  
AÑO-2022**

SECCIONAL	NUSH	MES	# DÍAS DEL MES	TOTAL SUSCRIPTORES						
0	#N/A	AGOSTO	31	0						
RESPONSABLE DEL INFORME:		LUIS MIGUEL RAMIREZ	CARGO:	TECNICO OPERATIVO I						
DIA	RUTA DE LECTURA	SUSCRIPTORES TOTALES DE LA RUTA DE LECTURA AFECTADA	SUSCRIPTORES AFECTADOS EN LA RUTA	% SUSCRIPTORES AFECTADOS EN LA RUTA	INICIO DEL TIEMPO DE AFECTACION FECHA dd-mm-aaaa	INICIO DE TIEMPO DE AFECTACION - HORA	FIN DE TIEMPO DE AFECTACION - FECHA	FIN DE TIEMPO DE AFECTACION - HORA	TIEMPO DE AFECTACION	TIEMPO TOTAL DE AFECTACION
18	120	444	350	79	18-08-2022	05:00	18-08-2022	15:00	10.0	3500.0
				# DIV 0					0.0	0.0
				# DIV 0					0.0	0.0



COMUNICADO N° 1385

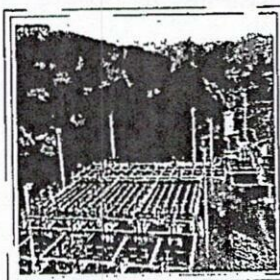
>>> ¡Trabajamos Por Vos!

**PRADERA**

Para optimizar la calidad de nuestros servicios

Miércoles 17 de agosto de 2022

**INSTALACION DE MACROMEDIDOR DE SALIDA  
TANQUE #3**



**BAJAS PRESIONES**

TODO EL MUNICIPIO

**DÍA Y HORARIO**

Jueves 18 de agosto de 2022.



Departamento del Cauca  
Dirección de Planeación y Desarrollo Urbano  
Calle 100 No. 100-100, Cali, Cauca

Miembro de la superintendencia de servicios públicos de Antioquia



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



 <p><b>ACUAVALLE</b> Mds Por Vos</p>	<p align="center"><b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b></p>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02



SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.  
SUBGERENCIA OPERATIVA

**DISCONTINUIDAD MENSUAL POR RUTA DE LECTURA  
AÑO-2022**

SECCIONAL	NUSH	MES	DÍAS DEL MES				TOTAL SUSCRIPTORES			
0	#/N/A	JULIO	31				0			
RESPONSABLE DEL INFORME:	LUIS MIGUEL RAMIREZ		CARGO				TECNICO OPERATIVO I			
DIA	RUTA DE LECTURA	SUSCRIPTORES TOTALES DE LA RUTA DE LECTURA AFECTADA	SUSCRIPTORES AFECTADOS EN LA RUTA	X SUSCRIPTORES AFECTADOS EN LA RUTA	INICIO DEL TIEMPO DE AFECTACION FECHA dd-mm-aaaa	DIAS DE TIEMPO DE AFECTACION HORA	FIN DE TIEMPO DE AFECTACION FECHA	FIN DE TIEMPO DE AFECTACION HORA	TIEMPO DE AFECTACION	TIEMPO TOTAL DE AFECTACION
13-07-2022	5	365	200	55	13-07-2022	07:00	13-07-2022	13:00	6.0	1200.0
13-07-2022	5	365	200	55	13-07-2022	15:00	13-07-2022	18:00	3.0	600.0
16-07-2022	15	291	291	100	16-07-2022	08:00	16-07-2022	15:00	7.0	2037.0
16-07-2022	20	417	200	49	16-07-2022	08:00	16-07-2022	15:00	7.0	1400.0
16-07-2022	140	377	133	51	16-07-2022	08:00	16-07-2022	15:00	7.0	1351.0
22-07-2022	135	651	400	61	22-07-2022	09:00	22-07-2022	17:00	8.0	2200.0
22-07-2022	140	377	377	100	22-07-2022	09:00	22-07-2022	17:00	8.0	3080.0
23-07-2022	15	291	100	34	22-07-2022	09:00	22-07-2022	17:00	8.0	800.0
23-07-2022	135	651	400	61	23-07-2022	02:00	23-07-2022	11:00	9.0	2600.0
23-07-2022	140	377	377	100	23-07-2022	02:00	23-07-2022	11:00	9.0	3393.0
23-07-2022	15	291	100	34	23-07-2022	02:00	23-07-2022	11:00	9.0	800.0

COMUNICADO **1278**


**>>> ¡Trabajamos Por Vos!**

**PRADERA**

Para optimizar la calidad de nuestros servicios

Martes 12 de Julio de 2022

**REPARACION DAÑO RED MATRIZ 3<sup>ra</sup> PVC**



**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Barrio El Jardín,  
Serranuela.

**DÍA Y HORARIO**

Miércoles 13 de Julio 2022, 7:00 am.

COMUNICADO **1279**

**>>> ¡Trabajamos Por Vos!**

**PRADERA**

Para optimizar la calidad de nuestros servicios

Sábado 16 de Julio de 2022

**DAÑO 8<sup>va</sup> AC CARRERA 10 ENTRE CALLES 1 Y 2**




**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

El Bello,  
Marcala,  
Las Vegas,  
Vallejos Los Pinos.

**DÍA Y HORARIO**

Sábado 16 de Julio 2022, trabajamos para reestablecer al servicio lo más pronto posible.



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

COMUNICADO **00117**

**>>> ¡Trabajamos Por Vos!**  
PRADERA

Para optimizar la calidad de nuestros servicios  
Viernes 22 de Julio de 2022

**REPARACIÓN DAÑO RED MATRIZ PVC CALLE  
6 ENTRE CARRERAS 12 Y 13**

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**  
Puerto Nuevo,  
El Bello.

**DÍA Y HORARIO**  
Viernes 22 de Julio 2022, desde las 8:00 am  
hasta las 4:00 pm.



COMUNICADO **00118**


**>>> ¡Trabajamos Por Vos!**  
PRADERA

Para optimizar la calidad de nuestros servicios  
Sábado 23 de Julio de 2022

**NUEVA REPARACIÓN DAÑO RED MATRIZ PVC  
CALLES 6 ENTRE CARRERAS 12 Y 13**

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**  
Puerto Nuevo,  
El Bello.

**DÍA Y HORARIO**  
Sábado 23 de Julio 2022, desde las 6:00 am.



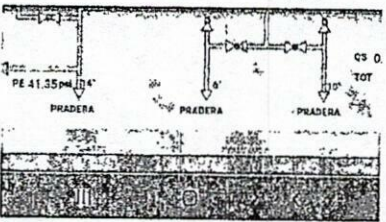
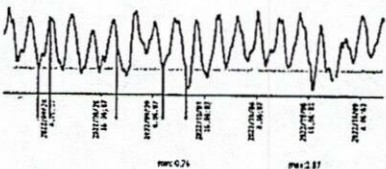
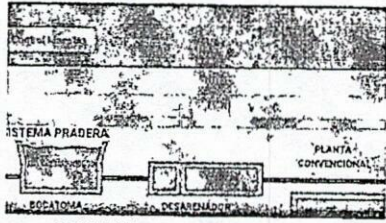
6. Es así, que producto de la inconformidad presentada por el Sr. Juan Felipe Quintero se procedió a programar una visita técnica en el predio ubicado en la Mnz A Casa 2 de la Urbanización Prados de la Colina bajo la atención 835820 sin ser posible ubicar al peticionario ni en el número telefónico suministrado, es así que se efectúa revisión técnica en el primer piso de la vivienda en presencia del Sr. Cristian Morera quien manifiesta que el servicio ha estado normal en el sector, se realiza un censo en el sector donde los usuarios manifiestan que no se han presentado fallas del servicio.

Adjunto nos permitimos evidenciar los resultados en los puntos críticos del Área urbana del municipio de Pradera donde se muestra que en el mes de septiembre y lo que va de octubre 2022 se ha suministrado el servicio de acueducto, garantizado en los data - loger ubicados en el sistema del municipio de Pradera.





Centro de Control Mae...  
sapirtual.com



Centro de Control Mae...  
sapirtual.com

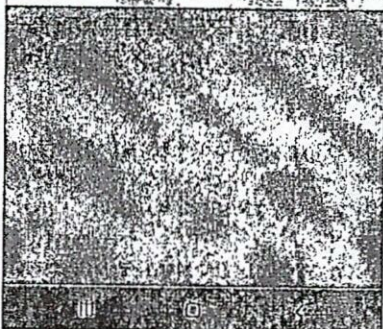
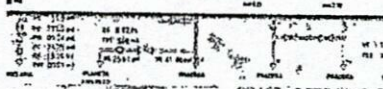
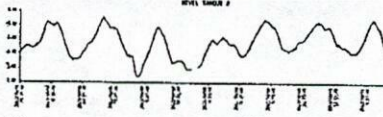



Foto: Centro de Control – Septiembre 2022 Foto: Centro de Control – Octubre/2022

7. Ahora bien frente a la solicitud de disminución de la tarifa de agua potable, es importante tener en cuenta que en el marco de la legislación de los servicios públicos en el país, establece la tarifa es el cobro que se hace por la prestación de los servicios por concepto de los costos económicos en que se incurre para prestar un servicio de calidad, con cobertura y continuidad siendo la única fuente de ingresos que disponen las empresas operadoras y prestadoras de servicios públicos para garantizar el acceso a servicios públicos de calidad.

El artículo 126 de la Ley 142 de 1994, estableció que las fórmulas tarifarias tendrán una vigencia de cinco años y, que vencido dicho período, continuarán rigiendo mientras la comisión no fije unas nuevas.

**“ARTÍCULO 88. REGULACIÓN Y LIBERTAD DE TARIFAS.** Al fijar sus tarifas, las empresas de servicios públicos se someterán al régimen de regulación, el cual



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

podrá incluir las modalidades de libertad regulada y libertad vigilada, o un régimen de libertad, de acuerdo a las siguientes reglas:

88.1. Las empresas deberán ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva comisión para fijar sus tarifas, salvo en los casos excepcionales que se enumeran adelante.

(...)"

Consecuentemente con el Artículo 90. De la Ley 142 de 1994, define los elementos de las fórmulas de tarifas. 90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio; tanto de Acueducto como de Alcantarillado 90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. 90.3. Un cargo por aportes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio.

**"ARTÍCULO 90. ELEMENTOS DE LAS FORMULAS DE TARIFAS.** Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

**90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;**

**90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.**

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.


**90.3. Un cargo por aportes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo.**

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 Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8  
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

(...)"

**"ARTÍCULO 91. CONSIDERACIÓN DE LAS DIVERSAS ETAPAS DEL SERVICIO.** Para establecer las fórmulas de tarifas se calculará por separado, cuando sea posible, una fórmula para cada una de las diversas etapas del servicio

**CMA= Costo Medio de Administración**  
**CMO = Costo Medio de Operación**  
**CMI = Costo Medio de Inversión**  
**CMT = Costo Medio de Tasas Ambientales**

**La Tarifa = CMA + CMO + CMI + CMT"**

El artículo 163 ibídem dispone que: "Las fórmulas tarifarias, además de tomar en cuenta los costos de expansión y reposición de los sistemas de agua potable y saneamiento básico, incluirán los costos de administración, operación y mantenimiento asociados con el servicio. Además, tendrán en cuenta indicadores de gestión operacional y administrativa, definidos de acuerdo con indicadores de empresas comparables más eficientes que operen en condiciones similares. Incluirán también un nivel de pérdidas aceptable según la experiencia de otras empresas eficientes";

El artículo 164 ibídem estipula que "Con el fin de garantizar el adecuado ordenamiento y protección de las cuencas y fuentes de agua, las fórmulas tarifarias de los servicios de acueducto y alcantarillado incorporarán elementos que garanticen el cubrimiento de los costos de protección de las fuentes de agua y la recolección, transporte y tratamiento de los residuos líquidos". También dispone este artículo que "Las empresas de servicios del sector de agua potable y saneamiento básico pagarán las tasas a que haya lugar por el uso de agua y por el vertimiento de efluentes líquidos, que fije la autoridad competente de acuerdo con la ley";

Así las cosas, la Ley 142 de 1994 define los elementos de las formulas tarifarias, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, delega en **la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA**; tiene la competencia de establecer la metodología tarifaria, **y en ese sentido declaró el mercado regional para Acuavalle S.A. E.S.P. a través de la Res. CRA 935 del 20 de noviembre de 2020, modificado y/o aclarado por las Resoluciones CRA 937 del 30 de noviembre de 2020 con fecha máxima de inicio de aplicación el 30 de junio de 2021, ampliada al 01 de enero de 2022 por la Res. CRA 951 del 30 de Julio de 2021.** En correspondencia al mercado regional la tarifa regional unificada ha sido ampliamente socializada en todos los municipios operados por Acuavalle S.A. E.S.P. convocando a los Alcaldes, concejos, vocales, veedores y personerías y publicando en medios de amplia circulación.

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Es importante tener en cuenta que la tarifa es el único mecanismo que disponen las empresas de servicios públicos para garantizar la cobertura, calidad y continuidad del servicio a la comunidad usuaria. (Artículo 34 Ley 142 de 1994, prohíbe la gratuidad de los servicios públicos).

EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 5.1.1.3 DE LA RESOLUCIÓN CRA-151 DE 2001 SE INFORMA LAS TARIFAS A COBRAR DURANTE LOS MESES DE AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2022. Se incluye actualización por inflación acumulada del 3.12% desde marzo a mayo de 2022, acorde a lo definido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994. Las tarifas están sujetas a cambios si los Concejos Municipales definen % de subsidio y/o contribución diferente a los aquí aplicados.

Frente a las actualizaciones tarifarias, es importante informarle que el **Artículo 125 de la Ley 142 de 1994, estable la Actualización:** Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula. Cada vez que las empresas de servicios públicos reajusten las tarifas, deberán comunicar los nuevos valores a la Superintendencia de servicios públicos, y a la comisión respectiva.

El párrafo del artículo 28 de la Res. CRA 688 de 2014, en referencia al Costo de impuestos, contribuciones y tasas (ICTA) establece que "Los aumentos o disminuciones en impuestos, tasas y contribuciones administrativas que no son captados al momento de la proyección del ICTA podrán ser ajustados por la persona prestadora".

El párrafo 4 del artículo 35 de la Res. CRA 688 de 2014, tras la modificación introducida por el artículo 11 de la Res. CRA 864 de 2018, establece que:


*"Cada vez que, en un periodo de doce (12) meses continuos, correspondiente al año tarifario, se acumule un aumento o disminución de mínimo el 5% en pesos constantes en alguno de los costos operativos unitarios particulares de energía eléctrica y/o insumos químicos, estos deberán ser ajustados por la persona prestadora."*

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



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

El párrafo 2 del artículo 54 de la Res. CRA 688 de 2014, tras la modificación introducida por el artículo 16 de la Res. CRA 864 de 2018 establece:

*"Las personas prestadoras deberán modificar el Costo Medio Generado por Tasas Ambientales para Acueducto, en cuanto ello se refiera al inicio de aplicación del cobro de la tasa ambiental o variaciones en los valores de las tasas por utilización de agua, por parte de la Autoridad Ambiental."*

Los fundamentos normativos antes mencionados y de obligatorio cumplimiento para las empresas prestadoras de servicios públicos, no tienen otro propósito que garantizar la operación eficiente de los servicios públicos, que responda a las condiciones de saneamiento básico que requiere la comunidad usuaria.

8. Igualmente es importante aclarar que de conformidad con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos y el incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina para los efectos de esa misma ley falla en la prestación del servicio.

Por otro lado, el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 señala que la falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento teniendo derecho en este último caso a las reparaciones definidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, así:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, **si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.** El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. (Resaltado de nuestra autoría)

137.2. (...) A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

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

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa".

Con relación a la indemnización de perjuicios a que se refiere el numeral 137.3 de la Ley 142 de 1994 hay que advertir que estos deben ser reconocidos y tasados vía judicial, conforme a las normas civiles vigentes.

A su turno, el artículo 139 de la Ley 142 de 1994 indica qué eventos no constituyen falla en la prestación del servicio.

"Artículo 139. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:

139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

139.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos"

De conformidad con lo anterior, la falla en la prestación de los servicios, según el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, permite al usuario optar entre la resolución del correspondiente contrato o su cumplimiento con las indemnizaciones que al efecto prescribe.

El artículo 137 de la Ley 142 de 1994 dispone que se descuente "el cargo fijo" y sólo se cobre al usuario el valor del consumo cuando la **interrupción continua** del servicio, a causa de la falla del mismo, dure quince días o más.

Es así estimado Dr. Sinisterra que la empresa ha cumplido con la prestación del servicio de acueducto cuando nuestra mayor preocupación es y será la satisfacción de nuestros usuarios al recibir un servicio continuo, eficiente y eficaz conforme lo determina la Ley, agradecemos su comprensión por las incomodidades ocasionadas, pero le reiteramos que estamos trabajando para prestarle un mejor servicio.

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

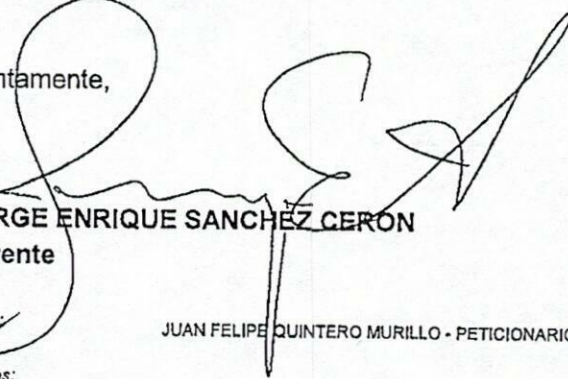
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



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

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

Atentamente,

  
JORGE ENRIQUE SANCHEZ CERON  
Gerente

 Copia:

JUAN FELIPE QUINTERO MURILLO - PETICIONARIO - [juanfequinter@hotmail.com](mailto:juanfequinter@hotmail.com)

Anexos:  
Transcriptor:  
Aprobo  
Copia Externa

Alexander S.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 13

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](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co) - [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)