



Florida Valle, 27 septiembre de 2022

Señor (a)
YURANNI ROSERO GUEVARA
Contrato 56551
CII 7 9-10
Florida

KARACELYD42

v29503726

Asunto: Citación para notificación personal Decisión Administrativa a oficina, municipio de Florida, Valle

Con el fin de efectuar la notificación personal de la decisión proferida dentro de la actuación administrativa indicada en el asunto y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, se le solicita presentarse en la Oficina de Atención al Cliente del Municipio de Florida, ubicada en la kr 19 # 8- 32 Barrio centro, el día () septiembre del 2022, en el horario 2:00pm

Para realizar la debida notificación personal debe presentar los siguientes documentos:

- a. Original del documento de identidad
- b. Si se actúa en representación de la otra persona, deberá presentarse autorización escrita de la persona natural o jurídica de la persona que la confiere, anexando fotocopia de la cedula de ciudadanía o certificado de existencia de representación legal, según sea el caso. Por lo anterior, se informa, que de conformidad con lo establecido por el Artículo 71 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el autorizado solo estará facultado para notificarse, sin perjuicio del derecho de postulación.
- c. La presente citación personal.

Vencido el plazo establecido por la Ley sin que se hubiese podido realizar la diligencia de notificación personal, se procederá a efectuar la misma mediante aviso, en los terminados indicados en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de Florida - (V), a los () días del mes de septiembre de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a,) YURANNI ROSERO GUEVARA identificada con la cédula de ciudadanía No, en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código 56551 con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición.

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, auténtica 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

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

AC-6690

Florida, 27 de septiembre 2022

Señor (a)
YURANNI ROSERO GUEVARA
Contrato 56551
Calle 7 No. 9-10
Florida

Asunto: RESPUESTA HA SOLICITUD AVT 816790

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el Punto de Atención al Usuario Denominado P.A.U., día 7 de septiembre 2022, en los siguientes términos:

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. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, las atenciones, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados en el predio ubicado en Calle 7 No. 9-10, en el Municipio de Florida bajo el contrato 56551 evidenciando:
3. Para la facturación de julio 2022 y en desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 08 julio del 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 776708, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Calle 7 No. 9-10, en el periodo de consumo del 31 de mayo al 30 de junio 2022
4. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa de consumo, la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, que estipula:

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

"Artículo 149. 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 períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

5. Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de julio 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 14m³ y dejando en investigación 10m³, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022	7	1100	1114	14	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	14	1100	1124	24	10

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura 14m³ de los 24m³ consumidos dejando en investigación 10m³.



6. Posteriormente, muy a pesar de haber generado el AVT 776708 para realizar la inspección de las redes internas el día 25 de julio 2022, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita para ayudar a identificar las causas de la desviación de consumo, la cual se realiza visita de un apartamento quedo pendiente el otro apartamento porque no se encontró el inquilino la aguja del medidor está girando habitan 2 personas información suministrada al personal de redes. Lectura 1155.

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

7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 28 de julio 2022, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AC-FLOR-635-2022, previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad son acordes a lo registrado en terreno tal como se evidencia en el seguimiento de lecturas realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de la desviación generado de consumo de 10m³ que se encontraban en investigación en la siguiente facturación, es decir en el mes de agosto 2022, factura que se encuentra en proceso de liquidación.

Esta decisión se intentó notificar en repetidas oportunidades encontrando el predio solo se deja notificación bajo puerta, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página de la empresa, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, oficio del cual usted es conocedor ante la evidencia de su solicitud donde da Respuesta a notificación AC-FLOR-635-2022.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación:

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022	9	1157	1165	8	14	TAPA MALA	18	1157	1165	8	
2022	8	1114	1157	43	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	13	1124	1157	33	
2022	7	1100	1114	14	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	14	1100	1124	24	10
2022	6	1086	1100	14	14	TAPA MALA	15	1086	1100	14	
2022	5	1078	1086	8	14	TAPA MALA	16	1078	1086	8	
2022	4	1068	1078	10	14	TAPA MALA	16	1068	1078	10	

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 3

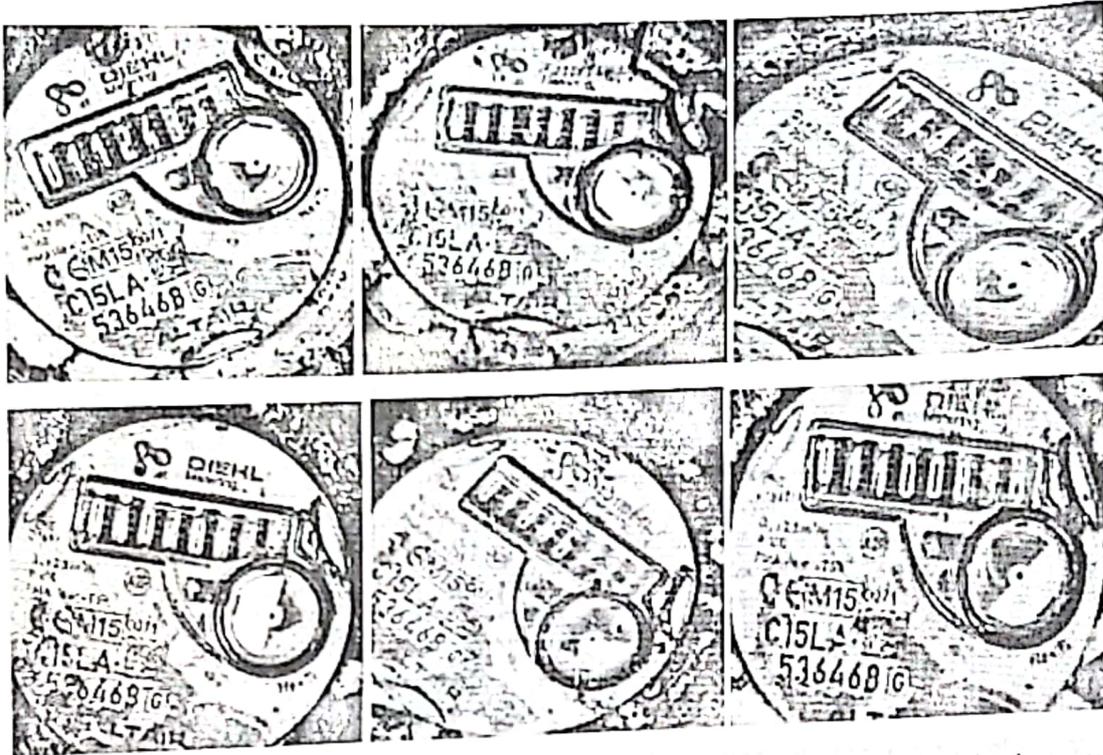
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02



8. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a el nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 816790, el día 07 de septiembre 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, es así que el 12 de septiembre 2022 se observa que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes, habitan 2 personas, lectura del medidor en la revisión 1168.

9. Igualmente nos permitimos comunicar el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 4° y 12° del Decreto 302 de 2000, consagra lo siguiente:

Parágrafo: Cuando haya lugar a servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Lo antes descrito significa que, si el usuario tiene una o varias viviendas, pisos o y/o unidades habitacionales, es indispensable que cuente con la disponibilidad del servicio independiente que permita la medida precisa de acueducto y alcantarillado en cada unidad,

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



independientemente si va a usar el servicio o no, además como una medida preventiva ante cualquier contingencia que en el servicio de dicha función pueda acarrear. Tal como lo establece el Decreto 302 de 2000, modificado por el 229 de 2002.

Artículo 12. Unidad de acometida por usuario. La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

10. Como podrá entenderlo apreciado usuario, es complejo conocer las causas que conllevaron a la desviación de consumo que se le generó en el periodo del 31 de mayo al 30 de junio 2022 y del 30 de junio al 30 de julio, toda vez que para el siguiente periodo de facturación la desviación fue subsanada evidenciando la disminución en el consumo; razón por la cual se le procedió a facturar en el mes de agosto 2022 la totalidad del consumo registrado por su equipo de medida que se había dejado en investigación en julio 2022.

DECISION ADMINISTRATIVA

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en el predio es real, en el registro fotográfico antes enunciado, puede observarse con claridad las lecturas generadas en el equipo de medida. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

Además de reiterarle la necesidad de efectuar la separación de acometidas en el predio ubicado en Calle 7 9 - 10 del contrato 56551 para obtener un consumo real por cada unidad habitacional

Consecuentemente les recomendamos muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, de manera tal que inmediatamente se presente alguna fuga sea reparada oportunamente haciendo un buen uso del agua potable para consumo humano y evitando desperdicios que afectan los valores facturados, conforme lo establecido en el artículo 6 del **DECRETO 302 DE 2000.**, que establece:

"Artículo 6o. Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano. Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención

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

Página 5

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02

de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado." (Resaltado de nuestra autoría)

Por su parte, el Código de Procedimiento Civil, señala:

"ARTICULO 331. Ejecutoria. Las providencias quedan ejecutoriadas y son firmes tres días después de notificadas, cuando carecen de recursos o han vencido los términos sin haberse interpuesto los recursos que fueren procedentes, o cuando queda ejecutoriada la providencia que resuelva los interpuestos. No obstante, en caso de que se pida aclaración o complementación de una providencia, su firmeza sólo se producirá una vez ejecutoriada la que la resuelva. (...)". (Subrayado fuera de texto)

Con base en las anteriores argumentaciones, ACUAVALLE S.A. ESP. Ratifica la decisión que le fue debidamente notificada y que, por los argumentos anteriores, ya se encuentra en firme por haberse agotado la vía gubernativa o administrativa al concederse los recursos y no hacer uso de ellos adecuadamente.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y de considerarlo convenientemente estamos prestos a ofrecerle las líneas de crédito que disponemos para la cancelación de la cartera a su cargo.

De usted muy cordialmente

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

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

Página 6

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PEX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-5

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