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

Florida Valle, 04 de noviembre 2022

Señor(a):
MICHEL ANGEL CHAVARRO POLANCO
Contrato 56576
Kra 8 No. 8 – 63
Florida

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-7590-2022 de fecha 01 de noviembre 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.



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

Transcriptor:
Aprobó:

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

AC-7590

Florida, 1 de noviembre de 2022

Doctor(a)
MICHEL ANGEL CHAVARRO POLANCO
Contrato 56576
Kra 8 No. 8 – 63
Florida

Asunto: RESPUESTA DERECHO DE PETICION

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 Derecho de Petición, instaurado en el Punto de Atención al Usuario PAU el día 11 de octubre 2022 mediante el Trámite AVT838019, en los siguientes términos:

SUSTENTACION

La Ley 142 de 1994, es la norma que define el régimen de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en Colombia, razón por la cual las Empresas de Servicios Públicos y los usuarios estamos en la obligación de dar aplicación a sus contenidos en relación con la facturación y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, los que hacen parte del Contrato de Condiciones Uniformes firmado por el suscriptor.

Con el fin de adelantar la revisión de fondo la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, los pagos, las atenciones y los consumos facturados por concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en Kra 8 No. 8 – 63 en el Municipio de Florida bajo el contrato 56576, evidenciando:

Tal como se comunicó en el oficio AC-5975 calendado del 26 de agosto 2022 la empresa procedió a dar respuesta argumentada sobre el procedimiento aplicado en el contrato 56576 producto de la desviación de consumo generada en el predio. Decisión que se citó de manera oportuna el día 29 de agosto 2022, concediéndole los recursos de Ley a que tiene derecho en cumplimiento del debido proceso, que le permitía interponer los recursos de reposición y de apelación contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, sin embargo Usted no hizo uso de ellos ya que no fueron interpuestos por usted quedando la decisión ejecutoriada, por vencimiento de términos es decir en firme. Razón por la cual muy a pesar de no estar obligados a dar respuesta sobre los mismos hechos, queremos reiterarle lo siguiente:

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

1. En el oficio AC-5975 se le informo que para la facturación de junio 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 8 junio 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 759584, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Kr 8 8 - 63, en el periodo de consumo del 30 de abril al 31 de mayo 2022.
2. 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:

*"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."*

3. 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 junio 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 10m³. y dejando en investigación 16m³, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Período		Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			
		Desde	Hasta	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Investigación
2022	6	30/04/2022	31/05/2022	2585	2595	10	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	10	2585	2611	26	16

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura 10m³ de los 26m³ registrados por el equipo de medida, dejando en investigación 16m³.

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



Lect 2585 – 30 abril/2022



Lect 2611 – 31 mayo/2022

- Posteriormente, el día 14 de junio 2022, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, donde se evidencia:

DESVIACION DE CONSUMO: se efectúa revisión técnica evidenciando que el medidor no marca fuga, instalaciones internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 1 persona, Lectura de la revisión 2615. Se deja copia a quien atiende la revisión.


- En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 29 de junio 2022, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AC-FLOR-599-2022, 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 $16m^3$ que se encontraban en investigación en la siguiente facturación, es decir en el mes de julio 2022.

Esta Decisión se intentó notificar de manera personal, sin ser posible ubicar a nadie en el predio, procediendo a dejar una copia debajo de la puerta y a notificar por aviso en la página web de ACUAVALLE S.A. E.S.P., 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 que fue conocido por usted tal y como lo menciona en el Derecho de petición instaurado.

Para mayor claridad me permito traer a colación lo manifestado por la Ley 142 de 1994 en materia de recursos:

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

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato”

Igualmente la cláusula décima tercera del Contrato de Condiciones Uniformes, se refiere:

“... PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la LSPD, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela...”

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:

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



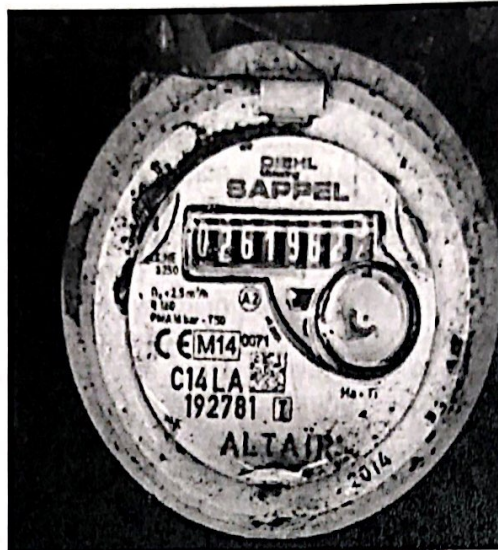
SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

Año	Mes	Periodo		Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Investigación
		Desde	Hasta	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022	8	30/06/2022	30/07/2022	2619	2627	8	0	LECTURA SIN NOVEDAD	12	2619	2627	8	
2022	7	31/05/2022	30/06/2022	2595	2619	24	0	LECTURA SIN NOVEDAD	10	2611	2619	8	
2022	6	30/04/2022	31/05/2022	2585	2595	10	4R	INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	10	2585	2611	26	16
2022	5	31/03/2022	30/04/2022	2576	2585	9	0	LECTURA SIN NOVEDAD	10	2576	2585	9	
2022	4	1/03/2022	31/03/2022	2569	2576	7	0	LECTURA SIN NOVEDAD	13	2569	2576	7	
2022	3	29/01/2022	1/03/2022	2558	2569	11	0	LECTURA SIN NOVEDAD	14	2558	2569	11	



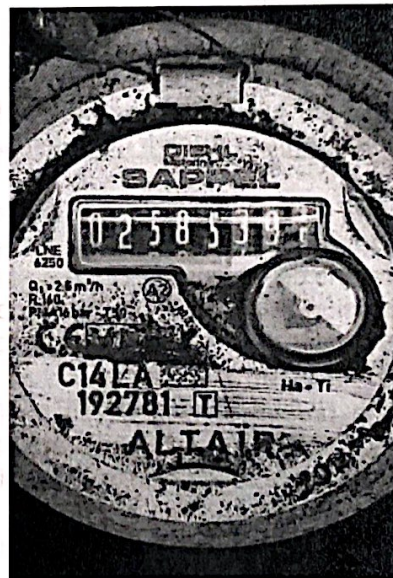
Lect 2627 – 30 Julio/2022



Lect 2619 – 30 Junio/2022



Lect 2611 – 31 mayo/2022



Lect 2585 – 30 abril /2022

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



6. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 796779 el día 8 de agosto 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

... DESVIACION DE CONSUMO: Se realiza visita al predio el día 16 de agosto 2022, evidenciando que todas las instalaciones de la casa se encuentran en buen estado, medidor no marca fuga, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 1 persona, Lectura de la revisión 2632.


Apreciado usuario de acuerdo a los registros fotográficos observados es evidente que el consumo se registró, por lo que es complejo para ACUAVALLE S.A. E.S.P. conocer las causas que han conllevado a la desviación de consumo que se le genero especialmente para la facturación junio 2022, la cual comprenden el periodo de consumo del 30 de abril al 31 de mayo, habida cuenta que en las actas de visita técnica adelantadas por nuestro personal operativo no se evidencia problemas aparentes de fugas visibles ni imperceptibles. Sin embargo como se puede apreciar para los siguientes periodos de facturación la desviación de consumo fue subsanada evidenciando una disminución en el consumo y regresando a el promedio normalizado del contrato 56576.

7. Consecuentemente en el oficio AC-5975 calendado del 26 de agosto 2022, se le informo que para su tranquilidad y ante su solicitud de enviar el medidor a un laboratorio de medidores, ACUAVALLE S.A. E.S.P. le dio la opción de hacerlo siempre y cuando Usted lo autorizara, sin que a la fecha se recibiera de su parte una respuesta con respecto a la comunicación emitida donde la empresa informo:

- Su predio posee un medidor marca SAP No. 140192781 que fuera instalado el 16 mayo de 2014, es decir hace más de 8 años. Medidor que ya no se encuentra en Garantía.
- Adjunto al presente acto administrativo, se notifica a Usted el retiro del medidor de su propiedad en los próximos 5 días para ser enviado al laboratorio de medidores, quien será el encargado de expedir el certificado de Calibración del medidor y su grado de exactitud; para lo cual estimado usuario deberá estar presente en el Retiro del mismo.
- Para la prueba técnica de su medidor, este será enviado al Laboratorio Certificado, el cual el costo deberá ser asumido por el suscriptor con un valor aproximado de calibración de \$30.000 pesos conforme a la Factura que emita el Laboratorio.

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) 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 Usted considerarlo oportuno puede presenciar la prueba técnica de su medidor, los gastos de transporte serán asumidos por el usuario.
- Una vez se tenga el certificado de calibración emitido por el Laboratorio de medidores se debe tener en cuenta lo siguiente:

Si EL CONCEPTO TÉCNICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO del Medidor arroja como resultado No Conforme: **SE PROCEDERA A NOTIFICAR EL RESULTADO DEL LABORATORIO Y SE NOTIFICARA LA NECESIDAD DE REPOSICION DEL MEDIDOR, y se procederá conforme a lo Estipulado en la Ley.**

Si por el contrario el concepto TÉCNICO es que el FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR es CONFORME a los rangos de precisión contenidos dentro de los parámetros de las normas NTC 1063, **se procederá a reinstalar nuevamente el medidor** y quedara en firme los consumos facturados.

Apreciado usuario, en caso que como resultado se requiera la reposición de su medidor, podrá Usted adquirirlo en el mercado al proveedor que a bien tenga anexando el Certificado de Calibración expedido por un laboratorio acreditado, bajo las características técnicas definidas por la empresa Tipo: Volumétrico, Transmisión: Magnética, Clase: **C o Rango de Caudal R160, Diámetro: ½” y presentarlo en nuestra seccional para su revisión e instalación.**

De igual forma el suscriptor tiene la opción de adquirirlo directamente con ACUAVALLE S.A E.S.P. quien dispone de medidores suministrados por un proveedor, dado que no somos fabricantes de medidores.

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: Metrológica: “C” o Rango de Caudal R160
 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**

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
 Página 7

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

• **ENSAYO DE DESGASTE ACELERADO**

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, en momentos en que el Gobierno Nacional ante el impacto de los cambios climáticos, nos exigen disponer de equipos de medida de nueva tecnología que sean amigables con la protección del agua y del medioambiente, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos.

Durante el tiempo que su acometida se encuentre directa, le estaremos facturando el promedio de consumo normalizado de los últimos 6 meses antes de presentarse la desviación de consumo.

8. Igualmente en el oficio AC-5975 se informó que muy a pesar que la empresa realizo la visita técnica en el predio donde se evidencio que el consumo registrado por el equipo de medida es real y ante la evidencia del registro fotográfico antes enunciado la empresa procederá a dar cumplimiento al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando nuevamente en investigación la desviación del consumo generada en el predio, **hasta tanto se concluya el resultado de la prueba técnica de precisión emitida por el Laboratorio de Medidores quien es la autoridad competente para emitir el concepto, facturándole para el mes de julio 2022 el promedio de consumo de los últimos seis meses antes de presentarse la desviación de consumo correspondiente a 10m³ y dejando en investigación 14m³.**

Año	Mes	Periodo		Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			
		Desde	Hasta	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Investigación
2022	7	31/05/2022	30/06/2022	2595	2619	24	0	LECTURA SIN NOVEDAD	10	2611	2619	8	-14

9. Consecuentemente se envió un pago parcial por valor de \$12.809 pesos m/te evidenciando que se han efectuado dos pagos parciales por valor de \$22.950 y 32.440 pesos m/te al valor facturado en la factura emitida el 11 de agosto por \$105.360 pesos m/te, quedando pendiente por cancelar el valor de \$37.161 pesos m/te correspondiente a los 14m³ dejados en investigación.

Ahora bien sobre sus

PETICIONES

1. **Que se realice descuento los PAGOS PARCIALES realizados, que equivalen al consumo promedio que siempre he manejado.**

Una vez analizada su petición se procedió a revisar los pagos efectuados por el contrato 56576 evidenciando que los pagos reportados por usted por valor de


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

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

\$22.950 y \$32.440 pesos m/te se encuentran debidamente aplicados en el sistema comercial ARQ tal como se evidencia en el cuadro adjunto.

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo
220820227917	11411775,	\$32.440,00	2022-08-22 00:00:00
220820227917	11411773,	\$22.950,00	2022-08-22 00:00:00
28062022231	10849281,	\$35.000,00	2022-06-28 00:00:00
24052022231	10578633,	\$31.870,00	2022-05-24 00:00:00
1904202229999	10342858,	\$25.730,00	2022-04-19 00:00:00

Foto: Sistema comercial ARQ

2. **Que dado que ahora se restablecido el registro del consumo, se deje puesto el medidor. Y en caso de que se vuelva a presentar la desviación, autorizo la revisión y el posible cambio del medidor.**

Al respecto de esta petición es importante tener en cuenta que su medidor tiene 8 años de uso y sería conveniente hacer la revisión de su funcionamiento técnico, no obstante en el entendido que el consumo de su predio se ha normalizado nuevamente, se atiende esta solicitud debiendo Usted cancelar la desviación de consumo dejada en investigación que ha sido facturada y se encuentra pendiente de pago.

3. **Que se me expida una factura para pagar el valor de \$35.500, equivalente a los 10 metros cúbicos.**

ACUAVALLE S.A. emite facturación por los valores causados y facturados en su predio, de estimarlo conveniente, estamos prestos a ofrecerle un convenio de pago de acuerdo a la política de cartera establecida por la empresa.


4. **Así mismo, solicito que se ANULE los saldos que son consecuencia de las desviaciones.**

Ratificamos lo informado a Usted mediante oficio AC-5975, y lo indicado en el punto 2 de la presente comunicación, toda vez que la desviación generada en su predio es real y fue registrada por su equipo de medida, por lo tanto debe ser cancelada, el consumo actual de su predio ha regresado a la normalidad.

Nuestro objetivo estimado usuario es poder brindarle un servicio de calidad y eficiente, presentamos excusas por los inconvenientes que nuestro procedimiento haya podido acarrearle, ofreciéndole excusas por los inconvenientes presentados

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

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

En el mismo sentido le recomendamos, muy respetuosamente, adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio 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 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)

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concederle los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, agradeciendo su amable atención.

Agradecemos su amable atención y ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente



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

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Karol Julieth P.

Aprobo:

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