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

Villa Gorgona 13 de noviembre 2022

Señor(a)  
ERNESTO ZAMBRANO  
Contrato: 351176  
Calle 19b No.14-108

**ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO**

Respetado señor(a): ERNESTO ZAMBRANO


Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-839714 de fecha 8 de noviembre de 2022, por el PROFESIONAL III 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.

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

Atentamente,



**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10

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

Villa Gorgona 8 de noviembre de 2022

Señor(a)  
ERNESTO ZAMBRANO  
Contrato: 351176  
Calle 19b No.14-108

• Mª neida B  
• 31873517 cul

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): ERNESTO ZAMBRANO

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 Calle 12a No 15a-13 barrio el encanto del Municipio de villa Gorgona , Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 m y de 02:00 p.m. a 04:00p.m, a fin de que sea notificado personalmente del oficio.

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,



**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
**Comisionada Actividades Específicas AGUA 10**



ADMINISTRACION DEL CLIENTE  
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En el corregimiento de Villagorgona (V), a los ( ) días del mes de **NOVIEMBRE** de dos mil venti y dos (2022), se presentó el señor (a) **Ernesto Zambrano** Identificado con la cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_, Quien actúa como suscriptor (**351176**) de Acuavalle S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente el acto administrativo, mediante el cual se resuelva la respuesta a la solicitud radicado el 18 DE OCTUBRE .

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.

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





SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
**OFICIO**

Código:  
SGD-O-001

Versión No.: 02

AC-839714-2022

Villagorgona, 8 de noviembre 2022

Señor  
ERNESTO ZAMBRANO  
Contrato 351176  
CII 19b No. 14 108  
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA HA SOLICITUD 981

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 instaurada en la página WEB de la empresa mediante la solicitud 000981 el día 18 de octubre 2022, 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 recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, las atenciones, las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio por concepto de acueducto y alcantarillado, para la valoración adecuada de su reclamación.
3. Producto de esta verificación se procedió a generar la visita técnica en el predio ubicado en la CII 19b No. 14 108 mediante el Trámite 839714 del 18 de octubre 2022 producto de la inconformidad manifestada por usted, para lo cual nos permitimos informar:

....Se efectúa revisión en terreno el día 8 de noviembre 2022, evidenciando que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas. Lectura de la revisión 207.

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

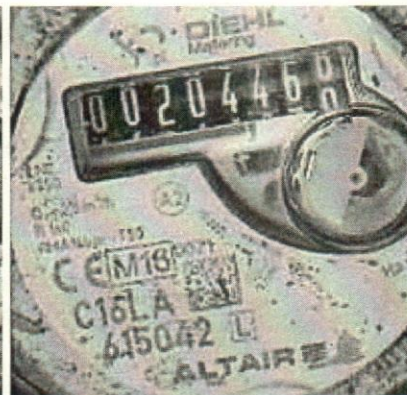
Versión No.: 02

resumen en el predio ubicado en el corregimiento de Villagorgona:

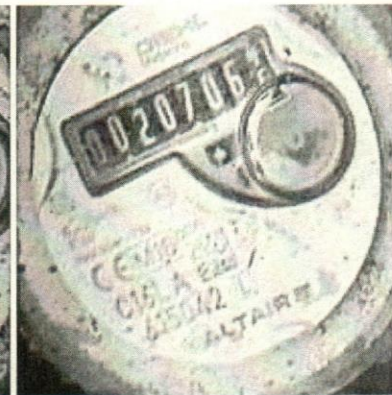
Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2022,	10,	200,	204,	4,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	4,
2022,	9,	196,	200,	4,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	3,
2022,	8,	192,	196,	4,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	3,
2022,	7,	189,	192,	3,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	3,
2022,	6,	186,	189,	3,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	3,
2022,	5,	182,	186,	4,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	3,



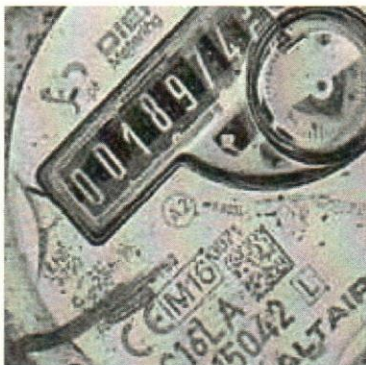
Lect 200 – 31 agosto/2022



Lect 204 – 1 octubre/2022



Lect 207- 1 noviembre/2022



Lect 189 – 1/junio/2022



Lect 192 – 1 julio/2022



Lect 196 – 1 agosto/2022

4. Igualmente nos permitimos indicar que tal y como se observa en el resumen de consumos generados en el predio mantienen un promedio normalizado de **4m3**, por lo tanto, no se configura una desviación de consumo conforme a lo determinado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 151 Artículo 1.3.20.6 el cual establece lo siguiente:

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





**Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas.** Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, 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 períodos, si la facturación 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 (40m<sup>3</sup>);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);
- 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.

Teniendo en cuenta lo determinado en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, el contrato 351176 no ha presentado desviación de consumo, razón por la cual no se ha realizado investigación previa al incremento del consumo y se ha liquidado la factura correspondiente al consumo real registrado por el equipo de medida.


5. Ahora bien, sobre las tarifas tal como se había informado en el oficio AC-469 calendado del 25 de enero 2022, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento CRA, es la Entidad encargada de definir la metodología mediante la cual los operadores deben definir los costos de referencia y calcular sus tarifas. Para ello la CRA expidió las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, estableciendo la metodología tarifaria para Áreas de Prestación de Servicio APS mayores a 5000 suscriptores por municipio.

Para el caso del municipio de Candelaria corregimiento de Villagorgona, tal como usted lo afirma la tarifa ha tenido una variación siendo afectada por dos aspectos a saber:

El artículo 125 de la Ley 142 de 1994 determina que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, podrán actualizar la tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios al consumidor IPC el cual es fijado por el DANE, que para nuestro caso se aplicaron durante la vigencia 2022 en los meses de marzo 3.39%, mayo 3.32% y agosto y 3,12%.

Así mismo ACUAVALLE S.A. E.S.P. desde el año 2019 empezó con el proceso de cálculo y organización de documentos requeridos para la solicitud de declaratoria de mercado regional, definido en la Resolución CRA 821 de 2017, proceso que culminó de manera satisfactoria con la expedición por parte de la CRA de las Resoluciones CRA 935 y CRA 937 del 20 y 30 de noviembre de 2020 respectivamente, con las cuales declaró el mercado



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

regional para las 33 Áreas de Prestación del Servicio APS atendidas por ACUAVALLE S.A. –E.S.P.

Los costos de referencia resultantes de la tarifa regional se aplican en todas y cada una de las Áreas de Prestación de Servicio – APS operadas por ACUAVALLE, y donde el impacto generado en las tarifas fue diferente de manera en cada uno de los municipios, conforme a los costos individuales que se cada uno tenía y los niveles de subsidios que cada administración otorgue a los estratos subsidiables.

Para el caso concreto del Municipio de candelaria corregimiento de Villagorgona debido a que el resultado de la aplicación de la tarifa regional ocasionó un incremento de las mismas, se decidió aplicar una gradualidad de diez (10) meses para llegar a la tarifa meta, es decir aplicar incrementos parciales de manera continua por el precitado período de tal manera que no ocasionara una variación mayor de manera inmediata.

La gradualidad aplicada inició en diciembre de 2021 y culminó en el mes de septiembre de 2022, con un incremento mensual por tarifa regional de 3.5% y 2.4% para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente. Lo anterior adicional a las variaciones por IPC definidas en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 mencionadas anteriormente.

Finalmente, y para dar claridad a lo manifestado por usted, es importante señalar que lo aducido sobre el cobro excesivo al que hace referencia, como se expresó anteriormente, corresponde a aspectos estrictamente imperativos y por mandato legal y no a causas imputables a la empresa.

6. Consecuentemente nos permitimos informar En el corregimiento de Villagorgona operamos únicamente del servicio de Acueducto, toda vez que la prestación del servicio sanitario de Alcantarillado es operada directamente por EMCANDELARIA, con quien tenemos un convenio de recaudos a través de la facturación expedida por ACUAVALLE, razón por la cual de tener cualquier reclamación respecto a la tarifa de Alcantarillado deberá dirigirla a la entidad operadora.
7. Sin embargo procederemos a remitir por competencia su reclamación a la empresa EMCANDELARIA, para que ellos sean los encargados de dar respuesta a su reclamación.
8. Ahora bien, sobre lo manifestado por usted respecto al bloqueo de la red social TWITTER, se procedió a informar al departamento de comunicaciones de ACUAVALLE S.A. E.S.P., quienes manifestaron:

En cuanto a este punto, es menester precisar que ACUAVALLE S.A E.S. P, no ha conculcado derecho de acceso a la información en razón a que las redes sociales de la empresa son específicamente un medio de difusión de información masiva, así mismo no se ha efectuado bloqueo de dicho canal de comunicación oficial; el cual es de conocimiento público como lo puede corroborar accediendo a la siguiente página: @AcuavalleSAESP

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



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

En cuanto al trámite de respuesta a los distintos derechos de petición impetrados ante la entidad relacionado con el derecho a la información que tiene los usuarios y/o suscriptores, se reitera que ACUAVALLE S.A. E.S.P tiene instituido medios específicos para cumplir con el principio de publicidad que se requiere para estos asuntos.

Es por ello que en aras de dilucidar lo aducido por usted es necesario referirse también; a lo aludido por la Corte Constitucional en Sentencia T-230 del 2.000. M.P: Luís Guillermo Guerrero Pérez; considerando que “no todos los mensajes que sean recibidos en una plataforma social son manifestaciones del derecho de petición”, debido a que dicho mensaje debe cumplir con los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley. Los cuales comprenden: (I) determinar quién es el solicitante; (II) constatar que esa persona aprueba lo enviado y (III) verificar que el medio electrónico cumpla con características de integridad y confiabilidad, ya que el canal utilizado debe contar con condiciones que permitan realizar seguimiento al mensaje de datos, tanto desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, a efectos de establecer si su contenido resultó o no alterado.

9. Con respecto a (...) *“También informar porque ya no están notificando el valor de medido en el momento del corte, ya que así el usuario verifica que lo que lo que uds. Cobran es lo que notificaron”*, solicitamos aclarar a que hace referencia en este punto ya que no es lo suficientemente claro para emitir una respuesta de fondo.

### DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, nos permitimos informar que el consumo registrado en su predio corresponde a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo establece la Ley. 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.

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. **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** 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*





SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001

Versión No.: 02

salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado." (Resaltado de nuestra autoría)

De esta manera damos atención y respondemos a su reclamación dentro de los términos legales, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle; y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, informarle que contra la misma proceden los recursos de 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.

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

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ  
Profesional III de Operaciones ( E )

Copia:  
Anexos:  
Transcriptor: Nillyreth Jimenez.  
Aprobo  
Copia Externa



Santiago de Cali, octubre 17 de 2022

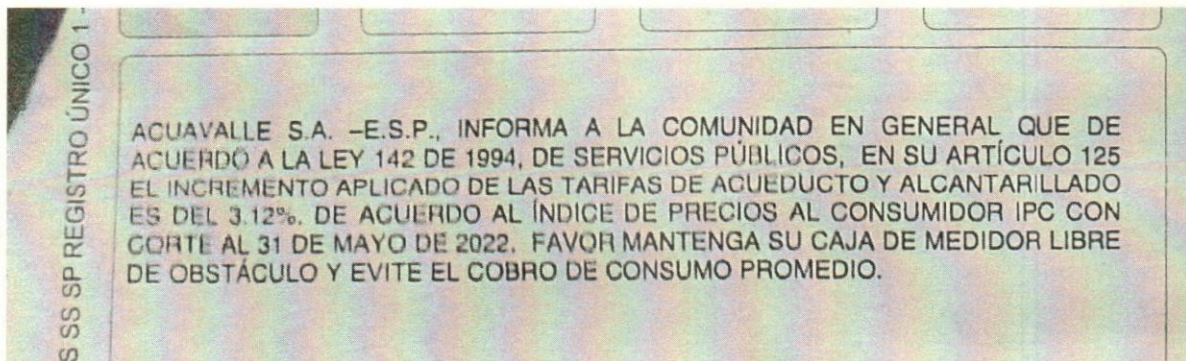
Señores  
ACUAVALLE  
Ciudad

ASUNTO: SOLICITUD INFORMACION SOBRE INCREMENTO DE PRECIO SERVICIO Y NOTIFICACION DE VALORES MEDIDOS

Soy usuario suscriptor 351176 del corregimiento Villagorgona de Candelaria – Valle del Cauca, del servicio de acueducto de su empresa y he notado un absurdo incremento el en valor de mi factura a pesar de que en la casa siempre permanece la misma persona adulta ya que yo no permanezco, y ambos hacemos uso racional del agua; a pesar del cuidado del recurso que practicamos en la casa, vemos con mucha sorpresa que los últimos 4 meses del 2022 el valor cobrado por uds. ha aumentado un 9% en acueducto y un 20% en alcantarillado, lo cual es absurdo desde todo punto de vista del abuso.

	julio		agosto		septiembre		% aumentado
	acueducto	alcantarillado	acueducto	alcantarillado	acueducto	alcantarillado	
cargo fijo	\$ 6.656,60	\$ 4.051,40	\$ 6.656,60	\$ 4.051,44	\$ 6.656,60	\$ 4.413,00	9%
consumo basico	\$ 1.811,68	\$ 768,80	\$ 1.811,68	\$ 768,80	\$ 1.811,68	\$ 924,14	20%

Además en una de las facturas dice que el servicio va aumentar el 3.12% y uds. pasaron por ahí sin ninguna vergüenza.




Relaciono copia de las facturas de los periodos julio – agosto y septiembre de 2022.

- También solicito saber la razón de la cual me bloquearon de la red social twitter negándome el derecho de información, aun cuando soy usuario de su servicio.
- También informar porque ya no están notificando el valor de medido en el momento del corte, ya que asi el usuario verifica que lo que lo que uds. Cobran es lo que notificaron.



Septiembre



**ACUAVALLE**  
Más Por Vos

Sociedad de Acueducto y Alcantarillado del Valle del Cauca  
NIT 890.399.032-8

Zambrano Burbano Ernesto Javier - C.C. 163/9731  
CL 19B KR 14-108  
**BARRIO** Urbanización Victoria  
**MUNICIPIO** Villa Gorgona  
**EN CASO DE RECLAMO CITE**  
**SUSCRIPTOR** 351176  
**VALOR** 19.380

**CICLO** 46  
**UBICACIÓN** 7610-46-015-001085  
**MEDIDOR** 160615042  
**DIÁMETRO** 1/2"  
**TARIFA** VIGENCIA -2022-10-46-VILLA  
**CLASE DE SERVICIO** Residencial  
**ESTRATO** 2 - BAJO

**DOCUMENTO EQUIVALENTE No.** 60333962  
**REFERENCIA 1** 11834945  
**FECHA DE EXPEDICIÓN** 11 OCT 2022 00 00 00

Periodo facturado				Días		Lecturas		Consumo	Novidad	Historia de consumo		Prom.	Antigua deuda
Día	Mes	Año	Factur.	Anterior	Actual	M <sup>3</sup>	Código	M <sup>3</sup>	Mese	M <sup>3</sup>	Mese	M <sup>3</sup>	Mese
31	08	22	31	200	204	4	0	4	1	4	1		

Acueducto						Alcantarillado										
Carga fijo	Consumo básico	Consumo complementario	Consumo suitario	TOTAL	Consumo M <sup>3</sup>	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar	Consumo M <sup>3</sup>	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
	4	0	0		4	4 413,00	4 413,00	4 413,00	0,00	6 657,00	0	924,14	702,14	4 413,00	0,00	4 413,00
					0	924,14	924,14	3 697,00	-1 740,00	5 507,00	0	924,14	924,14	0,00	0,00	2 809,00
					0	924,14	924,14	0,00	0,00	0,00	0	924,14	924,14	0,00	0,00	0,00
					4			8 110,00	-888,00	12 164,00	4					7 222,00

Aseo		Tramo excedente		Frecuencia recolección		Frecuencia barrido		Subsidio o contribución		Neto a pagar	
Facturación y comercialización		Tramo excedente		Frecuencia recolección		Frecuencia barrido		Subsidio o contribución		Neto a pagar	

**RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA**

CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.657
CONSUMO ACUEDUCTO	7.247
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-1.740
AJUSTE DECENA ALCANTARILLADO MPIO	-2
CARGO FIJO ALCANTARILLADO MPIO	4.413
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	3.697
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	-588
AJUSTE A LA DECENA	-4

**Créditos otorgados y financiación**

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fact	Pend
<b>Total créditos</b>					

**Último pago realizado**

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
19	09	22	18.550,00	AVILLAS	EFFECTIVO

Estado del servicio: CON SERVICIO

**VALOR TOTAL** 19.380


Pagarse hasta: 20 OCT 2022

Fecha de suspensión:

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

**MUNICIPIO** Villa Gorgona  
**SUSCRIPTOR** 351176  
**UBICACIÓN** 7610-46-015-001085  
**FECHA DE VENCIMIENTO** 20 OCT 2022  
**N° DOCUMENTO** 60333962  
**VALOR** 19.380  
**REFERENCIA 1** 11834945

**- BANCO -**



(415)7709998003934(8020)00000000011834945(3900)0000019380(96)20221020



Agosto



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

Zambrano Burbano Ernesto Javier - CC. 16379731  
CL. 19B KR 14-108  
BARRIO Urbanización Victoria  
MUNICIPIO Villa Gorgona  
**EN CASO DE RECLAMO CITE**  
SUScriptor 351176  
REFERENCIA 1 11607007

CICLO 46  
UBICACIÓN 7610-46-015-001085  
MEDIDOR 160615042  
DIÁMETRO 1/2 "  
TARIFA VIGENCIA -2022-9-46-VILLA  
CLASE DE SERVICIO Residencial  
ESTRATO 2 - BAJO

DOCUMENTO EQUIVALENTE No. 59978410 FECHA DE EXPEDICIÓN 14 SEP 2022 00 00 00

Periodo facturado			Días		Lecturas		Consumo	Novedad	Historia de consumo		Prom.	Antigüedad de la		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Factur.	Anterior	Actual	M <sup>3</sup>	Código	M <sup>3</sup>	Meses	M <sup>3</sup>	Meses
01	08	22	31	08	22	30	196	200	4	0	3	1		

	Consumo M <sup>3</sup>	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
Consumo básico	4	1.811,68	1.376,68	7.247,00	-1.740,00	5.507,00
Consumo complementario	0	1.811,68	1.811,68	0,00	0,00	0,00
Consumo suentario	0	1.811,68	1.811,68	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>			<b>13.904,00</b>	<b>-1.740,00</b>	<b>12.164,00</b>

	Consumo M <sup>3</sup>	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
		4.051,44	4.051,44	4.051,00	0,00	4.051,00
	4	768,80	584,30	3.075,00	-738,00	2.337,00
	0	768,80	768,80	0,00	0,00	0,00
	0	768,80	768,80	0,00	0,00	0,00
	<b>4</b>			<b>7.126,00</b>	<b>-738,00</b>	<b>6.388,00</b>

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

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

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fact	Pend
<b>Total créditos</b>					

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
23	08	22	18.550,00	banco de occidente	Efectivo

Estado del servicio

CON SERVICIO

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.657
CONSUMO ACUEDUCTO	7.247
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-1.740
AJUSTE DECENA ALCANTARILLADO MPIO	2
CARGO FIJO ALCANTARILLADO MPIO	4.051
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	3.075
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	-738
AJUSTE A LA DECENA	-4

*pse sept 18/22*

VALOR TOTAL 18.550

Páguese hasta

Fecha de suspensión

22 SEP 2022

- BANCO -



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

MUNICIPIO Villa Gorgona  
SUScriptor 351176  
UBICACIÓN 7610-46-015-001085  
FECHA DE VENCIMIENTO 22 SEP 2022  
N° DOCUMENTO 59978410  
VALOR 18.550  
REFERENCIA 1 11607007



(415)7709968003834(8020)00000000011607007(3900)0000018550(96)20220922

CLIENTE - SERVICIOCOMERCIAL S.A.S - NIT 900.941.456-1

cadena



Julio



Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca  
NIT 890.199.032-8

Zambrano Burbano Ernesto Javier  
CL 190 KA 14-108  
BARRIO Urbanización Victoria  
MUNICIPIO Villa Gorgona  
**EN CASO DE RECLAMO CITE**  
SUSCRIPTOR 351176  
VALOR 18.550

UBICACIÓN 7610-46-015-001085  
MEDIDOR 160615042  
DIÁMETRO 1/2"  
TARIFA VIGENCIA -2022-8-46-VILLA  
CLASE DE SERVICIO Residencial  
ESTRATO 2 - BAJO

DOCUMENTO EQUIVALENTE No. 59495721

FECHA DE EXPEDICIÓN 11 AGO 2022 00 00 00

Periodo facturado			Días			Lecturas		Consumo	Novedad	Historia de consumo							
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Factur.	Anterior	Actual	M <sup>3</sup>	Código	M <sup>3</sup>					M <sup>3</sup>	Mes
01	07	22	01	08	22	31	192	196	4	0	[Bar chart showing consumption history from July to August]					3	1

	Acueducto						Alcantarillado					
	Consumo M <sup>3</sup>	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar	Consumo M <sup>3</sup>	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		4.051,44	4.051,44	4.051,00	0,00	4.051,00
Consumo básico	4	1.811,68	1.376,68	7.247,00	-1.740,00	5.507,00	4	768,80	584,30	3.075,00	-738,00	2.337,00
Consumo complementario	0	1.811,68	1.811,68	0,00	0,00	0,00	0	768,80	768,80	0,00	0,00	0,00
Consumo suntuario	0	1.811,68	1.811,68	0,00	0,00	0,00	0	768,80	768,80	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>			<b>13.904,00</b>	<b>-1.740,00</b>	<b>12.164,00</b>	<b>4</b>			<b>7.126,00</b>	<b>-738,00</b>	<b>6.388,00</b>

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

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
<b>Total créditos</b>					

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
22	07	22	16.260,00	OCCIDENTE PSE	EFFECTIVO

Estado del servicio  CON SERVICIO

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.657
CONSUMO ACUEDUCTO	7.247
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-1.740
AJUSTE DECENA ALCANTARILLADO MPIO	2
CARGO FIJO ALCANTARILLADO MPIO	4.051
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	3.075
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	-738
AJUSTE A LA DECENA	-4

VALOR TOTAL		18.550
Páguese hasta	Fecha de suspensión	
22 AGO 2022		

- BANCO -

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

MUNICIPIO Villa Gorgona  
SUSCRIPTOR 351176  
UBICACIÓN 7610-46-015-001085  
FECHA DE VENCIMIENTO 22 AGO 2022  
N° DOCUMENTO 59495721  
VALOR 18.550  
REFERENCIA 1 11363887



(415)7709998003934(8020)00000000011363887(3900)0000018550(96)20220822

VIGILADA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS SS SP REGISTRO ÚNICO 1-7710

PSE 19/08/2022



3-11 - 207  
8-08 - 207  

---

2

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO  
TRAMITE: 839714    ORDEN: 1057541  
EN PROCESO



Número de radicado : -1  
Fecha Atención : 2022-10-18  
Fecha Vencimiento : 2022-11-08  
Número Cliente : 351176  
Nombre Cliente : ZAMBRANO BURBANO ERNESTO JAVIER  
Dirección Cliente : CL 19B KR 14 108  
Teléfono Cliente : 3113757269  
Último Consumo : 4  
Consumo Promedio : 4  
Ruta Cliente : 7610-46-015-001085  
Clase de Servicio : ACUEDUCTO  
Rol Atendedor : RAMIRO ANTONIO MONTES CASTAÑO  
Motivo : SOLICITUD DE USUARIO

Observaciones:  
RECLAMO POR EL INCREMENTO DE LA FACTURA

Nara Luceni  
FUNCIONARIO ACUAVALLE

Roberto E P  
FIRMA DEL USUARIO

47LP189





NIT 890.399.032-8

Zambrano Burbano Ernesto Javier CC. 16379731  
 CL 19B KR 14-108  
 BARRIO Urbanización Victoria  
 MUNICIPIO Villa Gorgona  
**EN CASO DE RECLAMO CITE**  
**SUSCRIPTOR 351176**  
**VALOR TOTAL 19.380**  
**PAGO ELECTRÓNICO 11834945**

**CICLO 46**  
**UBICACIÓN 7610-46-015-001085**  
**MEDIDOR 160615042**  
**DIÁMETRO 1/2 "**  
**TARIFA VIGENCIA -2022-10-46-VILLA**  
**CLASE DE SERVICIO Residencial**  
**ESTRATO 2 - BAJO**

DOCUMENTO EQUIVALENTE 60333962 FECHA DE EXPEDICIÓN 11 OCT 2022 00 00 00 792

Período Facturado			Días		Lecturas		Consumo	Novedad	Historia de consumo						Prom.	Antigüedad deuda	
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Anterior	Actual	M3	Código	M3						M3	Meses
31	08	22	01	10	22	200	204	4	0							4	1

	Acueducto						Alcantarillado					
	Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar	Consumo M3	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		4.413,00	4.413,00	4.413,00	0,00	4.413,00
Consumo básico	4	1.811,68	1.376,68	7.247,00	-1.740,00	5.507,00	4	924,14	702,14	3.697,00	-888,00	2.809,00
Consumo	0	1.811,68	1.811,68	0,00	0,00	0,00	0	924,14	924,14	0,00	0,00	0,00
Consumo	0	1.811,68	1.811,68	0,00	0,00	0,00	0	924,14	924,14	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>4</b>			<b>13.904,00</b>	<b>-1.740,00</b>	<b>12.164,00</b>	<b>4</b>			<b>8.110,00</b>	<b>-888,00</b>	<b>7.222,00</b>

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 INFORMA A LA COMUNIDAD: QUE CONTRATO CON LA EMPRESA DE ABOGADOS SYNERJOY: LOS SERVICIOS PROFESIONALES PARA GESTIONAR EL COBRO PREJUDICADO DE LA CARTERA DE USO RESIDENCIAL, COMERCIAL E INDUSTRIAL CON MORA MAYOR O IGUAL A 2 MESES, ADEUDADA POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO.

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.657
CONSUMO ACUEDUCTO	7.247
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-1.740
AJUSTE DECENA ALCANTARILLADO MPIO	-2
CARGO FIJO ALCANTARILLADO MPIO	4.413
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	3.697
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	-888
AJUSTE A LA DECENA	-4
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>19.380</b>

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fac	Pend
<b>Total créditos</b>					

Último pago realizado					
Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
19	09	22	18.550,00	AVVILLAS	EFFECTIVO
<b>Estado del servicio</b> CON SERVICIO					

Pagué hasta	Fecha de suspensión
20 OCT 2022	



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

- BANCO -

MUNICIPIO Villa Gorgona  
 SUSCRIPTOR 351176  
 UBICACIÓN 7610-46-015-001085  
 FECHA VENCIMIENTO 20 OCT 2022  
 N° DOCUMENTO 60333962  
 VALOR 19.380  
 PAGO ELECTRÓNICO 11834945

**NO VALIDA PARA PAGO**





ACTA VISITA TECNICA (AT - 839714)

OT - 1057541

NOMBRE  
ZAMBRANO BURBANO ERNESTO

DIRECCIÓN  
CL 19B KR 14-108

MUNICIPIO  
VILLA GORGONA

ESTRATO  
2

TELEFONO

UBICACIÓN  
7610-46-015-001085

SUSCRIPTOR  
351176

C.C  
16379731

CONSUMO PROMEDIO  
4

Fecha visita: 8-11-2022 Hora Inicio: 8:00 Hora Finalización: 8:15

CRITICA PQR CRITICA PQR X

Motivo: SOLICITUD DE USUARIO

Tipo Vivienda  
RESIDENCIAL SI COMERCIAL \_\_\_\_\_ OFICIAL \_\_\_\_\_  
INDUSTRIAL \_\_\_\_\_ ESPECIAL \_\_\_\_\_ INQUILINATO \_\_\_\_\_  
NUMERO FAMILIAS 1 No. PERSONAS 2 SERVICIO ACUED ALCANT

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO SI SIN TAPA NO SIN CONECTAR NO  
DETERIORADO NO VIDRIO ROTO NO No. SERIAL MARCA 160615042  
SELLO VIOLADO NO INVERTIDO NO DIAMETRO MEDIDOR \_\_\_\_\_

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES NO SANITARIOS NO OTROS NO  
DUCHAS NO PISCINAS NO FUGAS \_\_\_\_\_

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

SANITARIO 1 LAVAPLATOS 1 LLAVES TERMINALES 1 OTROS \_\_\_\_\_  
LAVAMANOS 1 DUCHAS 1 ORINALES NO

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA \_\_\_\_\_ 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
	204				Se realiza la visita al predio el cual se observa las instalaciones en buen estado
03-21-2022	207	3	33		
08-11-2022	207				

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

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

<p>Libardo Z P NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C</p>	<p>Johan NOMBRE SERVIDOR REDES</p>	<p>Nora Lucumi FUNCIONARIO ACUAVALLE</p>
<p>4718189 OBSERVACIÓN DE CONTROL</p>	<p>1113529719 VERIFICADOR</p>	<p>VERIFICADO</p>