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

Florida Valle, 15 de diciembre 2022

Señor(a):  
LUZ EDDY CASTAÑO DAZA  
Contrato 521591  
CL 13 12-26 APT 102  
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-873562-2022 de fecha 15 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

*Se a visitado en varias ocasiones y no se encuentra nadie para entregar la respuesta del O.P*

Florida Valle, 15 diciembre de 2022

Señor (a)  
LUZ EDDY CASTAÑO DAZA  
Contrato 521591  
CLL 13 12-26 APT 102  
Florida

**Asunto: Citación para notificación personal Decisión Administrativa a oficio, 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 ( ) diciembre del 2022, en el horario 2:00pm

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

- Original del documento de identidad
- 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.
- 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  
Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)



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

AC- 873562-2022

Florida, 15 de diciembre de 2022

Señor(a)  
LUZ EDDY CASTAÑO DAZA  
Contrato 521591  
Calle 13 No. 12 – 26 APT 102  
Florida

Asunto: RESPUESTA HA SOLICITUD 1227

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 la página WEB., mediante solicitud 1227 el día 24 de noviembre 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, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados por el concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en el Calle 13 No. 12 – 26 APT 102, en el corregimiento de Florida bajo el contrato 521591 evidenciando:
3. Para la facturación de agosto 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 3 de agosto 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 794341, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Calle 13 No. 12 – 26 APT 102, en el periodo de consumo del 26 de junio al 26 de julio 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

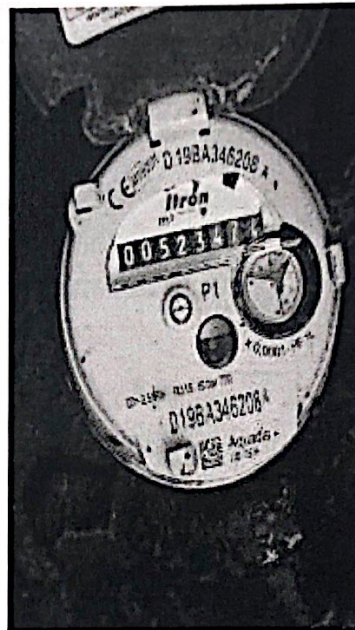


	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

*"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."*

- 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 agosto 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 15m<sup>3</sup> y dejando en investigación 14m<sup>3</sup>, 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	8	494	509	15	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15	494	523	29	14



- Sin embargo es importante aclarar que no fue posible realizar la revisión, es por eso que para la facturación de septiembre 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 05 septiembre 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una nueva visita técnica mediante el AVT 815619, para apoyar la identificación de las

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

causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Calle 13 No. 12 – 26 APT 102, en el periodo de consumo del 26 de julio al 26 de agosto 2022.

- 7. 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.”*

- 8. 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 octubre 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 15m<sup>3</sup> y dejando en investigación 29m<sup>3</sup>mas para un total de 43m<sup>3</sup>, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Real						
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo en Investigadon
2022,	9,	509,	524,	15,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15,	523,	567,	44,	29,
2022,	8,	494,	509,	15,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15,	494,	523,	29,	14,

... 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 octubre 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 15m<sup>3</sup> y dejando en investigación 29m<sup>3</sup>mas para un total de 43m<sup>3</sup>, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.


... Es importante aclarar que la empresa en cumplimiento de su deber y de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, procedió 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:

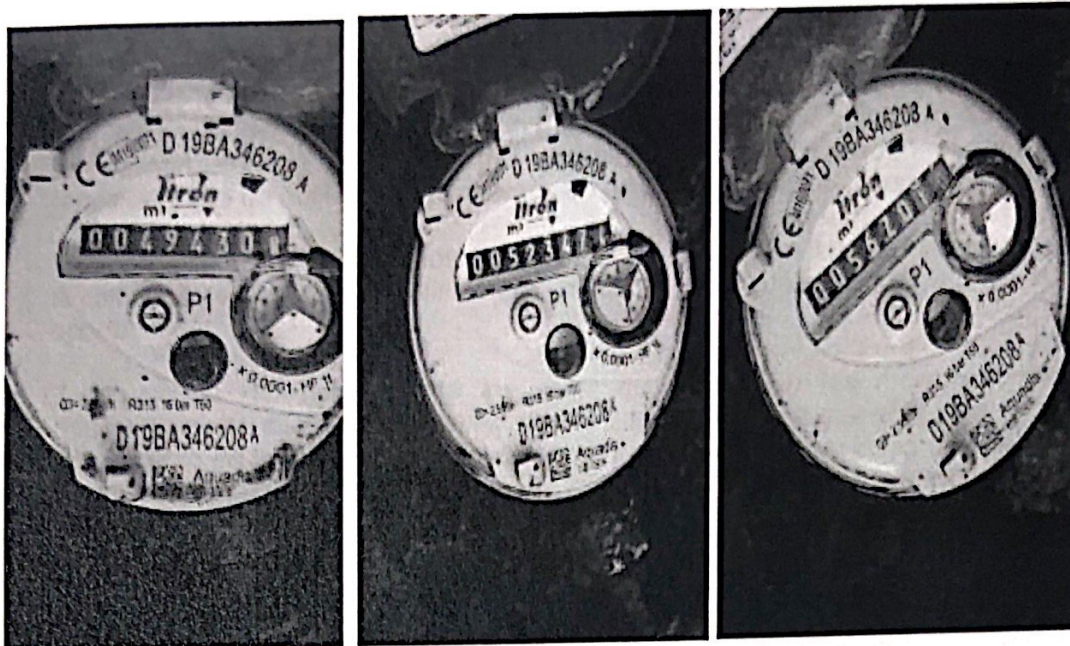
Para mayor claridad me permito traer a colación lo manifestado por la Ley 142 de 1994 en materia de...

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



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



9. Posteriormente, el día 28 de septiembre 2022, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, al hacer la revisión en el predio y el medidor gira con las llaves cerradas, no se detecta la fuga, el consumo es para 1 persona. Lectura de la revisión 605.
10. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 25 de septiembre 2022, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AC-FLOR-855-2022, 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 **43m<sup>3</sup>**, que se encontraban en investigación en la siguiente facturación.


Esta decisión se intentó notificar el usuario quien empieza a firmar y posteriormente tacha su firma negándose a firmar, 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.

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 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

***"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 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

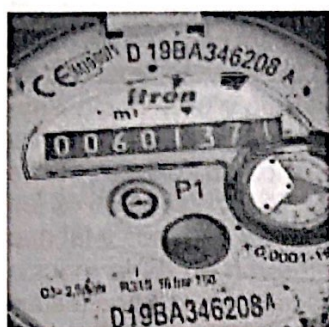




SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

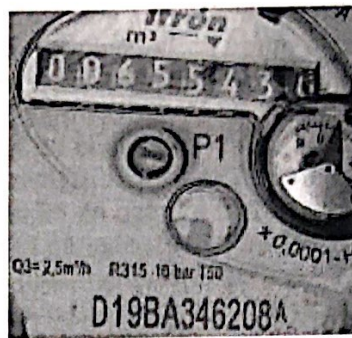
Año	Mes	Factura			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022	12	639	655	16	0	LECTURA SIN NOVEDAD	29	639	655	16	
2022	11	601	639	38	0	LECTURA SIN NOVEDAD	25	601	639	38	
2022	10	524	601	77	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	15	567	601	34	
2022	9	509	524	15	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15	523	567	44	29
2022	8	494	509	15	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15	494	523	29	14
2022	7	476	494	18	0	LECTURA SIN NOVEDAD	16	476	494	18	



25/09/2022



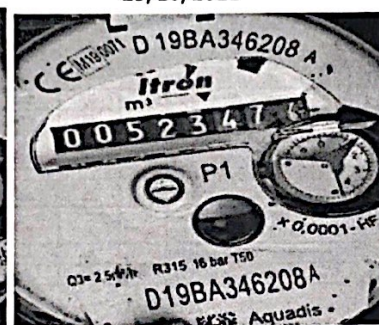
25/10/2022



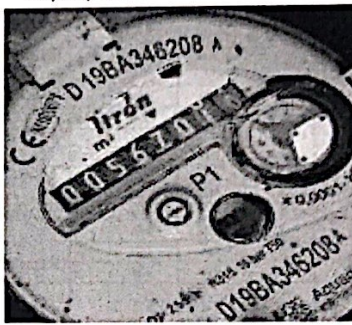
25/11/2022



26/06/2022



26/07/2022



26/08/2022

11. 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 854230 el día 4 de noviembre 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

Se procede a realizar visita al predio evidenciando que el medidor no marca fuga, todas las instalaciones en buen estado se toma lectura el 04/11/2022 fue de 644mts, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas.

12. Sin embargo producto de su Derecho de Petición, muy a pesar de haber realizado una visita técnica en el predio y con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo

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

requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 873562 el día 24 de noviembre 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

.... Realizada la visita el 25 de noviembre 2022, medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 3 personas, lectura tomada el 25-11-2022 fue de 655.

Es así estimada usuaria, que tal y como usted lo manifiesta en el oficio (...) "que a mi juicio y teniendo en cuenta que no se ha podido detectar una fuga, ni por la empresa ni por mí, ni tampoco ha existido un consumo fuera de lo normal considero que se está realizando un cobro excesivo en los valores que ha fijado la empresa de servicios públicos frente al cobro de consumo del servicio sin aun optar por una revisión técnica del medidor, pudiendo estar presentado fallar y por ese presentar semejante consumo" para ACUAVALLE S.A. E.S.P. es muy difícil conocer lo que pudo conllevar a la desviación de consumo que se presentó en los periodos de consumo del 26 de junio al 26 de julio, del 26 de julio al 28 de agosto, del 26 de agosto 25 de septiembre y del 25 de septiembre al 25 de octubre 2022, toda vez que tal y como se evidencia en el registro fotográfico para el periodo de lectura del 25 de octubre al 25 de noviembre 2022 el medidor registro una diferencia de lectura de 16m3 subsanando la desviación de consumo presentada sin que se detectara ni se reparara ninguna fuga visible o invisible en el predio AVT854230 – AVT 873562.

Año	Mes	Periodo		Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Desde	Hasta	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022	12	25/10/2022	25/11/2022	639	655	16	0	LECTURA SIN NOVEDAD	29	639	655	16	
2022	11	25/09/2022	25/10/2022	601	639	38	0	LECTURA SIN NOVEDAD	25	601	639	38	
2022	10	26/08/2022	25/09/2022	524	601	77	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	15	567	601	34	
2022	9	26/07/2022	26/08/2022	509	524	15	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15	523	567	44	29
2022	8	26/06/2022	26/07/2022	494	509	15	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15	494	523	29	14
2022	7	26/05/2022	26/06/2022	476	494	18	0	LECTURA SIN NOVEDAD	16	476	494	18	
2022	6	26/04/2022	26/05/2022	464	476	12	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	464	476	12	

**PRIMERA PETICION:** Solicito respetuosamente que se me entregue copia de todo el proceso de investigación de fuga de los documentos distintos a los aquí anexados que la entidad tenga en su poder para poder realizar un análisis más detallado.

Adjunto a la presente nos permitimos adjuntar el proceso adelantado en desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994:

- AVT 794341 del 3 de agosto 2022
- AVT 815619 del 5 de septiembre 2022
- Carta de Notificación de Investigación significativa de consumo del 25 de septiembre 2022
- AVT 854230 del 4 de noviembre de 2022
- AVT 873562 del 24 de noviembre 2022

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

**SEGUNDA PETICION:** Solicito respetuosamente se me entregue un resumen del año 2022, con los periodos facturados y pagados a ustedes

Nos permitimos enviar la relación de los periodos facturados y cancelados durante la vigencia 2022

Año	Mes de emision de la Factura	Periodo	
		Desde	Hasta
2022,	DICIEMBRE	25/10/2022	25/11/2022
2022,	NOVIEMBRE	25/09/2022	25/10/2022
2022,	OCTUBRE	26/08/2022	25/09/2022
2022,	SEPTIEMBRE	26/07/2022	26/08/2022
2022,	AGOSTO	26/06/2022	26/07/2022
2022,	JULIO	26/05/2022	26/06/2022
2022,	JUNIO	26/04/2022	26/05/2022
2022,	MAYO	27/03/2022	26/04/2022
2022,	ABRIL	26/02/2022	27/03/2022
2022,	MARZO	26/01/2022	26/02/2022
2022,	FEBRERO	27/12/2021	26/01/2022
2022,	ENERO	27/11/2021	27/12/2021

Periodos Facturados vigencia 2022: Sistema comercial ARQ

Código Conciliacion	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
270920222211087	11552461,	\$48.470,00	2022-09-27 00:00:00	2022-09-28 06:27:36
220820222151087	11293149,	\$51.480,00	2022-08-22 00:00:00	2022-08-23 06:48:37
300720222151087	11078829,	\$56.820,00	2022-07-30 00:00:00	2022-07-31 06:04:27
250620222151087	10823076,	\$39.950,00	2022-06-25 00:00:00	2022-06-28 07:46:16
100520222151087	10522813,	\$83.230,00	2022-05-10 00:00:00	2022-05-11 06:22:29
020420222151087	10050965,	\$43.020,00	2022-04-02 00:00:00	2022-04-04 06:57:26
160220222151087	9795499,	\$110.420,00	2022-02-16 00:00:00	2022-02-17 05:54:44
080120222151087	9372391,	\$51.140,00	2022-01-08 00:00:00	2022-01-11 07:01:48


Pagos registrados vigencia 2022: Sistema comercial ARQ

**TERCERA PETICION:** Solicito respetuosamente que en tanto se responda y se pueda subsanar de fondo esta controversia se abstenga la empresa ACUAVALLE S.A. E.S.P. de ordenar cualquier corte del servicio.

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 Atencion 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

Basados en la Ley 142 de 1994 en su artículo 155, nos permitimos informar:

*El artículo 155 de la Ley 142 de 1994 dispone: Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

*Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.*

Es por eso estimado usuario que el último pago registrado por el contrato 521591 fue en septiembre 2022 correspondiente a la facturación emitida el mismo mes, quedando pendiente por cancelar las facturas emitidas en octubre y noviembre 2022 las cuales son objeto de esta reclamación, sin embargo lo invitamos a cancelar el pago correspondiente al consumo y los cargos básicos generados en la facturación de diciembre 2022 la cual no es objeto de esta reclamación por valor de \$54.420 pesos m/te quedando pendiente por cancelar el valor de \$347.350 pesos m/te correspondiente a los valores facturados en octubre y noviembre 2022.

**CUARTA PETICION:** Solicito se reconozca el consumo promedio y se emita nuevamente la factura de cobro del periodo agosto-septiembre y septiembre-octubre del año 2022 con consumo.

Se complementara la respuesta con la quinta petición

**QUINTA PETICION:** Solicito que se realice estudio técnico al medidor al no detectarse fugas y persistir el consumo excesivo que no corresponde a la realidad

Estima usuaria, basados en las anteriores argumentaciones donde se pudo evidenciar que el equipo de medida registro el consumo facturado por esta operadora y ante su solicitud de realizar un estudio técnico al medidor esta operadora procederá a efectuar esta evaluación del grado de precisión, calibración y exactitud de su medidor, dado que el único mecanismo para definir esta hipótesis, es a través del procedimiento que nos permite la Resolución CRA 457 de 2008, para lo cual su equipo de medida debe ser remitido al LABORATORIO DE MEDIDORES CERTIFICADO, quien emitirá el concepto técnico respectivo.


Así las cosas, **Su predio posee un medidor marca ITRON con No. de serial 190346208 que fuera instalado el 9 de marzo 2020, medidor que 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,

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

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.
- Para enviar el equipo de medida a un laboratorio certificado, deberá realizar la consignación de la prueba técnica en la siguiente cuenta:

Banco BBVA  
Cuenta de ahorros  
AQUAOCCIDENTE  
No. 690297957  
Nit: 900651752-8


Costo calibración medidor volumétrico R100 a R315 \$22.895 incluido IVA

- Una vez autorizado el retiro y haber consignado el valor correspondiente a la prueba de calibración, favor presentar copia de la misma con fotocopia de la cedula del usuario solicitante para mandar a elaborar su factura por el servicio.
- Adicionalmente el retiro del equipo de medida será retirado por el personal operativo y transportado por el equipo de medición de la empresa generando unos costos de transporte de Florida – Buga – Palmira – Palmira – Buga – Florida por valor de \$63.200 pesos m/te los cuales serán cargados en la factura del contrato 521591 para la siguiente facturación una vez retirado el equipo de medida.
- Ahora por ley el laboratorio de AQUAOCCIDENTE, tiene 30 días para calibrarlo, a partir de la fecha de su recibo, esto con el fin de tomar tiempos respectivos de este proceso.
- 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**, la necesidad de reposición del medidor y se tramitara la **GARANTIA** del mismo.
- 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.**

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: <b>SGD-O-001</b>
		Versión No.: 02

Ahora bien, una vez se proceda con el procedimiento anteriormente descrito 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 octubre y noviembre 2022 el promedio de consumo de los últimos seis meses antes de presentarse la desviación de consumo correspondiente a 15m<sup>3</sup> y dejando en investigación 85m<sup>3</sup>.**

Año	Mes de emisión de la Factura	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación	Consumo A Facturar	Consumo a dejar nuevamente en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			
2022	DICIEMBRE	639	655	16	0	LECTURA SIN NOVEDAD	25	639	655	16			
2022	NOVIEMBRE	601	639	38	0	LECTURA SIN NOVEDAD	25	601	639	38		15	-23
2022	OCTUBRE	524	601	77	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	15	567	601	34		15	-62
2022	SEPTIEMBRE	509	524	15	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15	523	567	44	29		
2022	AGOSTO	494	509	15	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	15	494	523	29	14		
2022	JULIO	476	494	18	0	LECTURA SIN NOVEDAD	16	476	494	18			
2022	JUNIO	464	476	12	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	464	476	12			

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.

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, ante la evidencia de que el consumo registrado es real.

De usted considerarlo necesario, le ofrecemos la alternativa de un convenio de pago de acuerdo a la **Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021**, a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligaciones pendientes.

Adjunto al oficio se envía el pago parcial por valor de **\$151.364** pesos m/te correspondiente a la facturación emitida en octubre, noviembre y diciembre 2022, quedando pendiente por cancelar el valor de **\$250.406** pesos m/te correspondiente a los **85m<sup>3</sup>** dejados en investigación, hasta tanto se haga un análisis técnico de fondo, en los términos ya manifestados.

DE SU AMPLIA CORDO LOPEZ  
Profesional de Ejecuciones (E) AGUA 13  
2022

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

Año	Mes de emision de la Factura	VALOR A CANCELAR
2022,	DICIEMBRE	\$ 54.420
2022,	NOVIEMBRE	\$ 48.472
2022,	OCTUBRE	\$ 48.472
		\$ 151.364

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.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, no sin antes recomendarle muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano.

*"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)*

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 de Operaciones ( E ) AGUA 10

Copia:

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