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

Villa Gorgona, 20 de Enero de 2023

Señor(a)  
JORGE ELIECER ARCILA  
Contrato 532158  
Villa Gorgona

**ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO**

Respetado señor(a): JORGE ELIECER ARCILA

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-900547 de fecha 13 de enero de 2023, 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.


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.

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 ( ) de enero de 2023

Señor(a)  
JORGE ELIECER ARCILA  
Contrato 532158  
Calle 21 6ª 59  
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): JORGE ELIECER ARCILA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar 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 lo 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	Código:MI1-F1
	CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Versión No.: 00

**ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL**

En la ciudad de villa Gorgona, Valle del Cauca, a los ( ) días del mes De ENERO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): JORGE ELIECER ARCILA identificado(a) con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor (532158) y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud, con relación a su solicitud.

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

Al tenor de lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se hace entrega al notificado de copia íntegra, autentica y gratuita de la decisión.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se da por terminada y en consecuencia se firma por los que en ella intervinieron.

El Notificado(a):

El Notificador:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



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

Cedula No. 53.000.504





AC-900547

Villagorgona, 13 de enero 2023

Señor(a)  
JORGE ELIECER ARCILA  
Contrato 532158  
Calle 21 6ª 59  
Villagorgona

Asunto: RESPUESTA SOLICITUD 1408 y 1411

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 Derecho de Petición instaurada en la página WEB., el día 28 de diciembre 2022 mediante las solicitudes 1408 y 1411, 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 21 6ª 59, en el corregimiento de Villagorgona bajo el contrato 532158 evidenciando:
3. Es así, que para la facturación de noviembre 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 9 de noviembre 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 855318, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Calle 21 6ª 59 en el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 1 de noviembre 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

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





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.”*

5. Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de noviembre 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **0m<sup>3</sup>** y dejando en investigación **111m<sup>3</sup> de la facturación de noviembre 2022**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2022	11	28	28	0	48	0	28	139	111	111
							MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO			



Lect 28 – 1 octubre 2022



Lect 139 – 1 noviembre 2022

6. Posteriormente, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica el día 16 de noviembre 2022, evidenciando que el medidor no marca fuga, según la información suministrada al personal de redes por un vecino del predio vienen 1 vez al mes, no fue posible realizar la revisión interna por no encontrarse a nadie en el predio. Lectura de la revisión 139.





## SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar en diciembre 2022, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AC-GOR-1211-2022 del día 3 de diciembre 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 **111m<sup>3</sup>**, que se encontraban en investigación en la siguiente facturación.
- Esta decisión se intentó notificar de manera personal, sin poderse llevar a cabo por encontrarse el predio solo, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley, en aplicación al debido proceso tal como lo establece el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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 en el registro fotográfico y en la relación adjunta:

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	1	139	139	0	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	19	139	139	0	
2022	12	28	139	111	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	0	139	139	0	
2022	11	28	28	0	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	0	28	139	111	111
2022	10	28	28	0	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0	28	28	0	
2022	9	28	28	0	28	CONFIRMA CONSUMO MEDIDOR NUEVO	0	28	28	0	
2022	8	28	28	0	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	1	28	28	0	
2022	7	27	28	1	0	LECTURA SIN NOVEDAD	1	27	28	1	

8. 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 900547 el día 28 de diciembre 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

.... Al realizar la revisión el día 3 de enero 2023, el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el predio mantiene desocupado. Lectura de la visita 139.

Es así estimado usuario, para ACUAVALLE S.A. E.S.P. es muy difícil conocer las causas que conllevaron a la desviación de consumo especialmente en el periodo del 1 de octubre al 1 de noviembre, toda vez que tal y como se evidencia en la relación de consumos, para el siguientes mes nuevamente el medidor no registro diferencia de lectura.

### DECISIÓN

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

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo establece la Ley y basados en el registro fotográfico. 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.

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.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, ratificando los consumos facturados, 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)*

Mediante el presente acto administrativo me permito notificarle que en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, me permito 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 no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente

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

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