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

Florida Valle, 19 de Enero 2023

Señor(a)
DARMIRO LANDAZURI VALVERDE
FLORIDA VALLE

ASUNTO: NOTIFACION 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-871987-2022 de fecha 15 de diciembre 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.

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

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

USUARIO SE NIEGA
A FIRMAR

Florida Valle, 4 enero de 2023

Señor (a)
DALMIRO LANDAZURI VALVERDE
Contrato 56291
Cra 11 N 9ª -09
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 () enero del 2023, en el horario 2:00pm

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

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

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

Cordialmente,



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

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

AC-15952022

Florida, 04 de enero de 2022

Señor (a)
DALMIRO LANDAZURI VALVERDE
Contrato 56291
CARRERA 11 N 9A-09
Florida

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 15952022

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el Punto de Atención al Cliente el día 15 de diciembre 2022 mediante radicado 15952022, 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. Una vez recibida su solicitud con la inconformidad con el consumo facturado procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, lecturas y los registros históricos de consumo facturados por concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en la CARRERA 11 N 9A-09 del Municipio de Florida con contrato 56291, evidenciando un error de lectura para la facturación emitida en diciembre 2022, teniendo en cuenta que la empresa encargada de la toma de lecturas por error involuntario procedió a tomar la lectura a un medidor que no corresponde a el medidor instalado en el predio ubicado en la CARRERA 11 N 9A-09, observando un mayor consumo facturado.

Una vez realizada la revisión y corroborado las lecturas registradas por el equipo de medida tal y como se evidencia en el registro fotográfico, se pudo identificar un mayor consumo facturado producto de un error de lectura generado en la facturación de diciembre 2022.

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

En vista de lo anterior y teniendo cuenta que mediante su solicitud se evidencia un error de lectura, esta Operadora procederá a ajustar **1079m3** del consumo facturados en la factura emitida en diciembre 2022.

Año	Mes	Factura				Real			
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo ajustar
2022,	12,	1051,	2141,	1090,	21,	2123,	2141,	18,	
2022,	11,	1038,	1051,	13,	23,	2110,	2123,	13,	
2022,	10,	1017,	1038,	21,	22,		2110,	105,	
2022,	9,	999,	1017,	18,	21,		Error de Lectura		
2022,	8,	982,	999,	17,	20,		Error de Lectura		
2022,	7,	964,	982,	18,	19,		Error de Lectura		
2022,	6,	926,	964,	38,	14,	2005,	Error de Lectura		
2022,	5,	1982,	926,	23,	12,	1982,	2005,	23,	
				1238,				159	1079

- 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 889370 el día 14 de diciembre 2022 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

.... DESVIACION DE CONSUMO: Se realiza visita al predio el día 15 de diciembre 2022, evidenciando que todas las instalaciones de la casa se encuentran en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 3 persona, Lectura de la revisión 2159.

DECISION:

Así las cosas y con base en la verificación de las lecturas, nos permitimos informar que su reclamación es procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado, razón por la cual a su factura le serán ajustados **1079m3** correspondientes a la facturación emitida en diciembre 2022.

De igual manera nos permitimos informar que el ajuste de los **1079m3** por valor de \$3.294.599 pesos m/te, quedando pendiente por cancelar el valor de \$60.801 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida en diciembre 2022.

De esta manera esperamos dar respuesta a su solicitud no sin antes manifestarle nuestro compromiso de atenderle.

Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación

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

ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. 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 periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

De usted muy cordialmente



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

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO
 TRAMITE: 889370 ORDEN: 1124063
 EN PROCESO

Medidor equivocado.



Número de radicado -1
 Fecha Atención 2022-12-14 10:54:21
 Fecha Vencimiento 2023-01-03
 Número Cliente 56291
 Nombre Cliente ZABOLA DE M MARLENE
 Dirección Cliente CR 11 NO 9A 09
 Teléfono Cliente 3113187244
 Último Consumo 1090
 Consumo Promedio 196
 Ruta Cliente 7610-18-065-001770
 Clase de Servicio ACUEDUCTO
 Rol Atendedor MONICA JULIETH NAVAS CARABALI
 Motivo INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO

Observaciones:

Usuario presenta inconformidad con el consumo facturado, se envía funcionano al predio para averiguar

Monica Navas
 FUNCIONARIO ACUAVALLE

[Signature]
 FIRMA DEL USUARIO

Vence

VIGILADA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS SS SF

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fact	Pend
FINAN COVID-19 JUL	1.534	12.255	36	25	8
Total créditos	1.534	12.255			

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
23	11	22	175.460,00	SUPER SERVICIOS	EFFECTIVO

Estado del servicio **CON SERVICIO**

SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO	18.030
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	5
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.064
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	1.264.542
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	-1.509
AJUSTE A LA DECENA	4
RECARGO POR MORA ACUEDUCTO	79
RECARGO MORA ALCANTARILLADO	53
COBRO CUOTA DIFERIDO COVID-19	1.534

VALOR TOTAL 3.355.400

Páguese hasta 16 DIC 2022
 Fecha de suspensión 19 DIC 2022

- BANCO -

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

MUNICIPIO Florida
 SUSCRIPTOR 56291
 UBICACION 7610-18-065-001770
 FECHA DE VENCIMIENTO 16 DIC 2022
 N° DOCUMENTO 61277806
 VALOR 3.355.400
 REFERENCIA 1 12304416



(415)7709988003934(8020)00000000012304416(3900)0003355400(96)20221216

esta reclamación.

SERVICIOCOMERCIAL S.A.S. - NIT 900.941.458

Cadena

SERVICIOCOMERCIAL S.A.S. - NIT 900.941.458

ZABOLA DE M MARLENE
 TELEFONO: 7610-18-065-001770
 UBICACIÓN: CR 11 NO 9A-09
 DIRECCIÓN: CR 11 NO 9A-09
 MUNICIPIO: FLORIDA
 ESTRATO: 2
 SUSCRIPTOR: 56291
 C.C.: 56291
 CONSUMO PROMEDIO: 196

Motivo: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO
 Hora Inicio: 2:10 PM
 Hora Finalización: 2:20 PM
 CRITICA PQR X

Tipo Vivienda: RESIDENCIAL COMERCIAL
 INDUSTRIAL ESPECIAL
 NUMERO FAMILIAS: 1 No. PERSONAS: 3 OFICIAL
 INQUILINATO
 SERVICIO ACUED ALCANT

CONDICIONES DEL MEDIDOR
 FUNCIONANDO SIN TAPA NO
 DETERIORADO VIDRIO ROTO NO
 SELLO VIOLADO INVERTIDO NO
 SIN CONECTAR NO
 No. SERIAL MARCA: 140340366
 DIAMETRO MEDIDOR: 7/2

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS
 LLAVES: 3 SANITARIOS: 1 OTROS:
 DUCHAS: 1 PISCINAS: FUGAS: NO

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO..(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES
 SANITARIO: 1 LAVAPLATOS: 1 LLAVES TERMINALES: 3 OTROS:
 LAVAMANOS: 1 DUCHAS: 1 ORINALES:

REVISION DEL MEDIDOR
 ERROR LECTURA MEDIDOR PARADO NO FUGA NO VISIBLE
 ESCAPE MEDIDOR NO MEDIDOR ILEGIBLE NO INVISIBLE

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
25-10-22	1051				
25-11-22	2141	1090	30		
15-12-22	2159				

TODO SE
 CUENTRO EN
 BUEN ESTADO
 LA DIRECCION
 FIGURA CON
 CRA 11-9A-21

SI REQUIERE MAS ESPACIO PARA LA OBSERVACIÓN DE VISITA USE LA PARTE DE ATRÁS
 VISITA CON GEOFONO DÍA MES AÑO HORA INICIO: HORA FINALIZACIÓN:

NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C.: 16883249
 NOMBRE SERVIDOR REDES: Carlos Lerma
 FUNCIONARIO ACUAVALLE: Horacio Nolas

esta reclamación.



COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO
TRAMITE: 889952 ORDEN: 1124923
EN PROCESO

Número de radicado	15952022
Fecha Atención	2022-12-15 14:46:11
Fecha Vencimiento	2023-01-05
Número Cliente	-1
Nombre Cliente	ZABOLA DE M MARLENE
Dirección Cliente	
Teléfono Cliente	
Último Consumo	-1
Consumo Promedio	-1
Ruta Cliente	---
Clase de Servicio	---
Rol Atendedor	---
Motivo	MONICA JULIETH NAVAS CARABALI DERECHO DE PETICIÓN

Observaciones:

USUARIO MEDIANTE DERECHO DE PETICION PRESENTA INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO POR FACTURA TAN ALTO, SE ENVIA FUNCIONARIO A VERIFICAR

Monica Navas

FUNCIONARIO ACUAVALLE

FIRMA DEL USUARIO



COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO
TRAMITE: 889952 ORDEN: 1124923
EN PROCESO

Número de radicado	15952022
Fecha Atención	2022-12-15 14:46:11
Fecha Vencimiento	2023-01-05
Número Cliente	-1
Nombre Cliente	ZABOLA DE M MARLENE
Dirección Cliente	
Teléfono Cliente	
Último Consumo	-1
Consumo Promedio	-1
Ruta Cliente	---
Clase de Servicio	---
Rol Atendedor	---
Motivo	MONICA JULIETH NAVAS CARABALI DERECHO DE PETICIÓN

Observaciones:

USUARIO MEDIANTE DERECHO DE PETICION PRESENTA INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO POR FACTURA TAN ALTO, SE ENVIA FUNCIONARIO A VERIFICAR

Monica Navas

FUNCIONARIO ACUAVALLE

FIRMA DEL USUARIO

esta reclamación.

Florida - Valle Diciembre 15 2022

Radiado
15 de 12/2022
atencion
889952

venie 4 - Enero - 2022

1072

1051-1090 = 1010
2123-2191 = 18

Señores
ACUAVALLE
Florida Valle
Copia PERSONERIA MUNICIPAL.

Referencia: Reclamación por exceso cobro por facturación mes de **Noviembre** No. de cuenta **#56291**

DALMIRO LANDAZURI VALVERDE, persona mayor de edad, domiciliado en Florida, identificado como aparece después de mi respetiva firma en el presente escrito, y obrando como usuario del servicio público domiciliario que presta esa Empresa, respetuosamente me dirijo a su despacho con el fin de que me sea atendida y resuelta la siguiente Petición, conforme lo dispone el artículo 23 de la Constitución, artículos 153 y 158 de la ley 142 de 1994, artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996, por las razones de hecho y derecho que a continuación expongo:

HECHOS

1. Soy usuario suscriptor del servicio que presta esa Empresa desde hace **10 años**.
2. En los últimos meses el cobro ha sido en un valor promedio de lo correspondiente **a 21 metros cúbicos**.
3. La factura del periodo del mes de noviembre de 2022, llegó con un costo excesivo por concepto de **\$3.355.400**

PRETENSIONES

Solicito atentamente a su despacho que se sirva resolver de manera favorable las siguientes peticiones:

1. Realice la revisión a que haya lugar en el servicio **AGUA** en el inmueble ubicado en la dirección **KR 11 N° 9A-09 BARRIO SAN ANTONIO DE FLORIDA VALLE** conforme a lo manifestado en los hechos.
2. Como consecuencia de lo anterior, sea realizado el ajuste pertinente en la facturación, adoptando las medidas a que haya lugar para efectuar las posibles devoluciones por cobros injustificados y/o excesivos en el servicio que presta esa Empresa.
3. Que se autorice el Pago de valor cancelado el mes anterior o el promedio de los últimos SEIS (6) meses, mientras se resuelve de fondo esta reclamación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundamento y soporte mi Derecho de Petición invocando el artículo 20 y 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991; en los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ley 1755 de 2015, artículos 153 y 158 de la ley 142 de 1994, artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

De igual forma en Decreto 517 del 04 de abril de 2020¹, Decreto 574 del 15 de abril de 2020², Decreto 580 del 15 de abril de 2020³ proferidos por el señor Presidente de la República de Colombia, Resolución No. 058 de 2020⁴ y Resolución No. 059 de 2020⁵

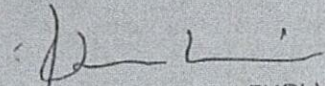
NOTIFICACIONES

Para efecto de notificaciones las puede realizar a mi dirección, la calle o carrera No. **KR 11 N° 9A-09 BARRIO SAN ANTONIO** del Municipio de Florida valle; a mi correo electrónico **dalmiro2019@hotmail.com**; y a mi teléfono **3113187244**

Anexo:

Copia facturas meses anteriores

Sin otro particular.



DALMIRO LANDAZURI VALVERDE
C.C.: No. 16.883.249 expedida en Florida Valle

¹ Por el cual se dictan disposiciones en materia de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020.

² Por el cual se adoptan medidas en materia de minas y energía, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

³ Por el cual se dictan medidas en materia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

⁴ Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de energía eléctrica

⁵ Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de gas combustible por redes.-



NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 56291
Nombre: ZABOLA DE M MARLENE
Dirección: CR 11 NO 9A-09
Ruta: 7610-18-065-001770
Ciclo: 18 - FLORIDA UNO
Meses Deuda: 2
Autorizado Por: mcarabali

Referencia de Pago N°: 12550306
Fecha de Emisión: 2023-01-10
Barrio: Cabecera Municipal
Valor Deuda: 142.890,00
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 142.890,00
Saldo Pendiente: 0,00

Contrato: 56291
Referencia de Pago N°: 12550306



VALOR TOTAL AUTORIZADO: 142.890,00

(415)7709998003934(8020)000000000012550306(3900)0000142890(96)20230120
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS



NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 56291
Nombre: ZABOLA DE M MARLENE
Dirección: CR 11 NO 9A-09
Ruta: 7610-18-065-001770
Ciclo: 18 - FLORIDA UNO
Meses Deuda: 2
Autorizado Por: mcarabali

Referencia de Pago N°: 12550306
Fecha de Emisión: 2023-01-10
Barrio: Cabecera Municipal
Valor Deuda: 142.890,00
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 142.890,00
Saldo Pendiente: 0,00

Contrato: 56291
Referencia de Pago N°: 12550306



VALOR TOTAL AUTORIZADO: 142.890,00

(415)7709998003934(8020)000000000012550306(3900)0000142890(96)20230120
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS