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

Florida Valle, 31 de enero 2023

Señor(a):  
DAGOBERTO VIVEROS  
Contrato 303145  
CII 4 N 5-02  
San Antonio de los caballeros  
Florida

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, 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:

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

Florida Valle, 24 de enero de 2023

Señor (a)  
DAGOBERTO VIVEROS  
Contrato 303145  
CII 4 N 5-02  
San Antonio de los caballeros  
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.)



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	<b>Código:</b> SGD-O-001
		<b>Versión No.:</b> 01

**AC - 8512023**

Florida, 24 de enero 2023

Señor  
DAGOBERTO VIVEROS  
Contrato 303145  
Calle 4 5 – 02  
San Antonio de los Caballeros

**ASUNTO: NOTIFICACION AJUSTE AL CONTRATO 303145**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P. a la vez nos permitimos informar los ajustes realizados al contrato 303145 producto del resultado de la prueba de calibración del medidor, de la siguiente forma:

#### **SUSTENTACION**


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

1. Producto de su reclamación efectuada el 11 de noviembre 2022, se procedió a realizar la trazabilidad de las lecturas, los consumos facturados y los ajustes realizados al contrato 303145 para la valoración adecuada de su reclamación, evidenciando:
  - Para la facturación del mes de julio 2021 se presentó una desviación de consumo, facturando el consumo promedio previo a la generación de la factura correspondiente a 22m<sup>3</sup> basados en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 dejando en investigación la desviación de consumo hasta la facturación emitida en agosto 2021.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real		
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo
2021,	8,	2239,	2471,	232,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	22,	2401,	2471,	70,
2021,	7,	2217,	2239,	22,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	22,	2217,	2401,	184,

- El 18 de agosto 2021 se atiende una inconformidad del usuario por el consumo facturado mediante el trámite 586343.



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

- Producto de esta reclamación, en el mes de septiembre 2021 es retirado el equipo de medida para ser enviado al Laboratorio de Medidores quienes son los encargos de emitir el concepto técnico sobre el estado del mismo.
- El día 8 de noviembre 2021, nuevamente el usuario presenta inconformidad con el consumo facturado, manifestando que no tiene medidor instalado y el promedio no corresponde al promedio normalizado del predio.
- Mediante el tramite 613955 se procede a ajustar la factura emitida en noviembre 2021 de la siguiente manera:


Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo facturado	Consumo ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2021,	11,	2596,	2667,	71,	64,	MODIFICA CONSUMO PREDIO SIN ACCESO	71,	Sin acceso	71,	22,	-49,	

- En el mes de diciembre 2021 el Laboratorio de Medidores emite el concepto técnico que el medidor del contrato 303145 NO CUMPLEN CON LOS ERRORES MAXIMOS PERMITIDOS, ESTABLECIDOS POR LA NORMA NTC 1063-1 numeral 5,1 que trata de los errores máximos permisibles: EN SUS TRES (3) VERSIONES NO CONFORME, (anexo 1).
- Es así que al el contrato 303145 se le ajusto el consumo factura mediante el tramite 634705, facturando 22m3 promedio antes de presentarse la desviación de consumo, quedando pendiente por ajustar la factura de septiembre 2021.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo facturado	Consumo ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2021,	10,	2532,	2596,	64,	2,	MEDIDOR NO EXISTE	64,	Directa	64,	22,	-42,	
2021,	9,	2471,	2532,	61,	40,	CONFIRMA CONSUMO PROMEDIO ALTERADO	58,	2471,	2532,	61,		
2021,	8,	2239,	2471,	232,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	22,	2401,	2471,	70,	22,	-210,
2021,	7,	2217,	2239,	22,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	22,	2217,	2401,	184,	22,	0,

- Una vez en notificado el concepto técnico del medidor se procede a solicitar al proveedor quien es el encargado de suministrar el equipo de medida, dado que ACUAVALLE S.A. E.S.P no es fabricante de medidores.
- El día 2 de febrero 2022 nuevamente el usuario presenta inconformidad con el consumo facturado, manifestando que no tiene medidor instalado y el promedio no corresponde al promedio normalizado del predio.
- Mediante el tramite 675834 se procede a ajustar la factura emitida en enero 2022 de la siguiente manera:



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>		Código: SGD-O-001	
			Versión No.: 01	

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo facturado	Consumo ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2022	1	2689	2760	71	2	MEDIDOR NO EXISTE	71	Directo	71	21	-50	

- El día 6 de agosto 2022 se procede a efectuar la reposición del equipo de medida en el contrato 3030145 mediante el trámite 793956 en el sistema comercial ARQ.
- El día 29 de agosto 2022 nuevamente el usuario presenta inconformidad con el consumo facturado, manifestando que ya tiene el medidor nuevo instalado pero que el promedio de consumo es muy alto.
- Mediante el tramite 810876 se procede a ajustar la factura emitida en julio 2022 de la siguiente manera, quedando pendiente por ajuste la facturación de mayo 2022.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo facturado	Consumo ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2022	7	3017	3057	40	2	MEDIDOR NO EXISTE	40	Directo	40	25	-15	

- El día 19 de septiembre 2022 se procede a generar el tramite 821337 para ajustar la facturación emitida mayo y agosto 2022, de la siguiente manera:


Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo facturado	Consumo ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2022	8	3057	3101	44	2	MEDIDOR NO EXISTE	44	Directo	44	25	-19	
2022	5	2939	2977	38	2	MEDIDOR NO EXISTE	38	Directo	38	25	-13	

- El día 24 de octubre 2022 nuevamente el usuario presenta inconformidad con el consumo facturado, manifestando que ya tiene el medidor nuevo instalado pero le siguen promediando.
- Mediante el tramite 843801 se evidencia un error de lectura producto del ajuste realizado en la facturación de agosto 2022, por lo tanto se procede a ajustar la factura emitida en octubre 2022 de la siguiente manera:

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo facturado	Consumo ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2022	10	20	63	43	0	LECTURA SIN NOVEDAD	29	39	63	24	24	-19
2022	9	3101	39	39	53	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR NUEVO	29	Directo	39	39		

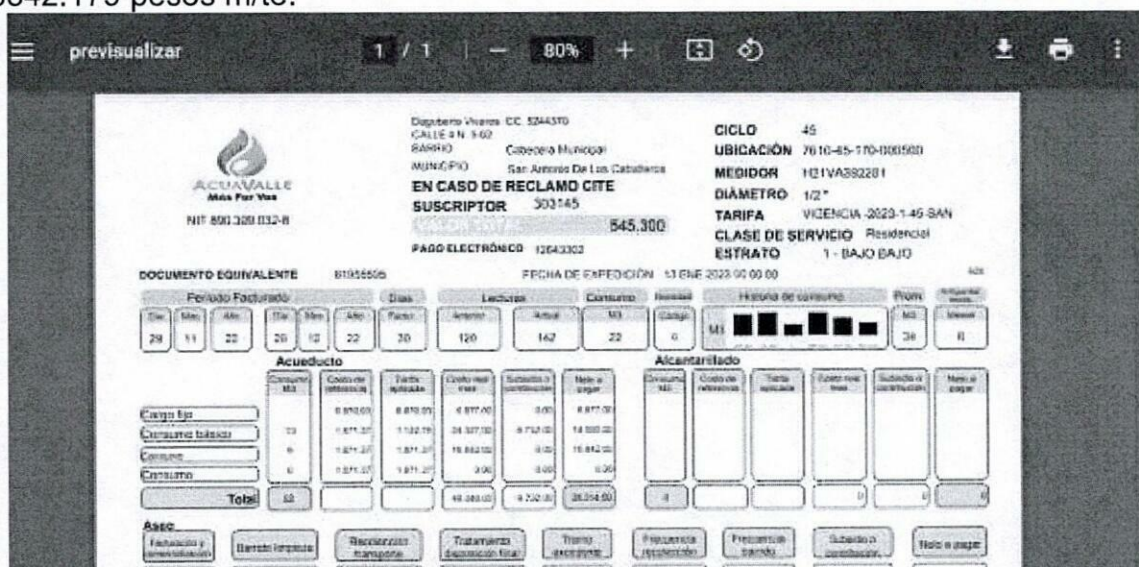
Es así estimado usuario que basados en la trazabilidad adelantada, quedaron pendiente por ajustar las facturaciones del mes de septiembre 2021 y febrero 2022, procediendo a reportar al Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera para la autorización de los ajustes correspondientes disminuyendo 39m3 de la facturación emitida en septiembre 2021 y 107m3 de la facturación emitida en febrero 2022.



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	<b>Código:</b> SGD-O-001
		<b>Versión No.:</b> 01

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo facturado	Consumo ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2022	2	2710	2839	129	2	MEDIDOR NO EXISTE	70		Directo	129	22	107
2021	9	2471	2532	61	40	CONFIRMA CONSUMO PROMEDIO ALTERADO	58	2471	2532	61	22	39

Finalmente estimado usuario, ACUAVALLE S.A. E.S.P. se permite informar que a la factura emitida el 13 de enero 2023 por valor de \$545.300 pesos m/te le fueron descontados \$203.121 pesos m/te correspondiente a el ajuste realizado a la factura de septiembre 2021 y febrero 2022, quedando pendiente por cancelar el valor de \$342.179 pesos m/te.



The screenshot shows a digital water bill interface. At the top, it displays the ACUAVALLE logo and contact information. The bill details include:
 

- Cliente:** Diogenes Vivanco CC 5244370
- CALLE N 9-62 BARRIO:** Cobabeo Municipal
- MUNICIPIO:** San Antonio De Los Caballeros
- EN CASO DE RECLAMO CITE:** SUSCRIPTOR 303145
- VALOR:** 545.300
- PAGO ELECTRÓNICO:** 12643303
- CICLO:** 45
- UBICACIÓN:** 7610-85-170-1001500
- MEDIDOR:** H21VA382281
- DIÁMETRO:** 1/2"
- TARIFA:** VICENCIA 2023-1-46 SAN
- CLASE DE SERVICIO:** Residencial
- ESTRATO:** 1 - BAJO BAJO

 Below this, there is a 'DOCUMENTO EQUIVALENTE' section with a QR code and a 'FECHA DE EMISIÓN' of 13 ENE 2023 09:09:00. A 'Historia de consumo' bar chart shows usage over time. The main section is a detailed breakdown of charges:
 

- Acueducto:** Includes 'Carga fijo' (0.00), 'Consumo básico' (1.871.27), 'Consumo' (1.871.27), and 'Consumo' (0.00), totaling 3.742.54.
- Alcantarillado:** Includes 'Carga fijo' (0.00), 'Consumo básico' (1.871.27), 'Consumo' (1.871.27), and 'Consumo' (0.00), totaling 3.742.54.
- Total:** 7.485.08.

 At the bottom, there are buttons for 'Facturación y cancelación', 'Historia consumo', 'Recuperación de consumo', 'Tratamiento de consumo fijo', 'Tramo de consumo', 'Presencia de consumo', 'Presencia de consumo', 'Subscripción de consumo', and 'Nota de pago'.

Foto: sistema comercial ARQ

Adjunto nos permitimos relacionar los consumos facturados después de presentarse la desviación de consumo en el contrato 303145:





SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001

Versión No.: 01

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo facturado	Consumo ajustado	TRAMITE
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			
2023	1	120	142	22	0	LECTURA SIN NOVEDAD	34	120	142	22			
2022	12	96	120	24	0	LECTURA SIN NOVEDAD	34	96	120	24			
2022	11	63	96	33	0	LECTURA SIN NOVEDAD	35	63	96	33			
2022	10	20	63	43	0	LECTURA SIN NOVEDAD	29	39	63	24	24	-19	843801
2022	9	3101	39	39	53	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR NUEVO	29	Directo	39	39			
2022	8	3057	3101	44	2	MEDIDOR NO EXISTE	44		Directo	44	25	-19	821337
2022	7	3017	3057	40	2	MEDIDOR NO EXISTE	40		Directo	40	25	-15	810876
2022	6	2977	3017	22	30	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR EN LABORATORIO	40		Directo	22	22	0	
2022	5	2939	2977	38	2	MEDIDOR NO EXISTE	38		Directo	38	25	-13	821337
2022	4	2892	2939	10	2	MEDIDOR NO EXISTE	47		Directo	10			
2022	3	2839	2892	22	30	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR EN LABORATORIO	53		Directo	22	22	0	
2022	2	2710	2839	129	2	MEDIDOR NO EXISTE	70		Directo	129	22	107	FAGENO
2022	1	2689	2760	71	2	MEDIDOR NO EXISTE	71		Directo	71	21	-50	675834
2021	12	2618	2689	22	57	MODIFICA CONSUMO CONEXION DIRECTA	71		Directo	22	22	0	
2021	11	2596	2667	71	64	MODIFICA CONSUMO PREDIO SIN ACCESO	71		Sin acceso	71	22	-49	613955
2021	10	2532	2596	64	2	MEDIDOR NO EXISTE	64		Directa	64	22	-42	634705
2021	9	2471	2532	61	40	CONFIRMA CONSUMO PROMEDIO ALTERADO	58	2471	2532	61	22	39	FAGENO
2021	8	2239	2471	232	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	22	2401	2471	70	22	-210	634705
2021	7	2217	2239	22	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	22	2217	2401	184	22	0	


Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el contrato 303145 ya presenta un equipo de medida nuevo instalado, el cual está registrando 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, por lo cual lo invitamos de la manera más respetuosa a ponerse a ponerse al día con los valores pendientes por cancelar.

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 a su inconformidad, 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

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

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 Cecilia Oviedo Lopez**  
COMISIONADA ACTIVIDADES ESPECIFICAS

*Copias* Nillyreth Jimenez Salazar

*Anexos* -

*Transcriptor* Deisy Andrea Cecilia Oviedo Lopez

*Aprobó* Deisy Andrea Cecilia Oviedo Lopez

*Copia externa*