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

Florida Valle, 06 de febrero 2023

Señor(a):
LEIDY VANESSA GARCES CUERO
Contrato 58199
Cra 14N 8-09 LOCAL 1
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:

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

Florida Valle, 31 de enero de 2023

Señor (a)
LEIDY VANESSA GARCES CUERO
Contrato 58199
Cra 14 N 8-09 LOCAL 1
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-3132023

Florida, 31 de enero de 2023

Señor(a)
LEIDY VANESSA GARCES CUERO
Notificación Kra 14 No. 18-09 Local 1
Contrato 58199
Kra 14 No. 8-09 Loc 1
Florida

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 3132023

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 usuario Denominado P.A.U., el día 11 de enero 2023, 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 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 Kra 14 No. 8-09 Loc 1 bajo el contrato 58199, mediante el Trámite 905688 del 11 de enero 2023 producto de la inconformidad con el consumo facturado, para lo cual nos permitimos informar:

.... Realiza revisión en el predio evidenciando que el medidor no marca fuga, instalaciones internas hidráulicas en buen estado, según la observación del funcionario de redes es un local de variedades, usuario manifiesta que solo trabajan 2 personas, no viven en el local y funciona de 7am a 6 pm, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas. Lectura 3329 tomada el 13 de enero 2023.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en el



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

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 resumen en el predio ubicado en el municipio de Florida:

Periodo	Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
						Código	Descripción	
2721,	2023,	1,	3321,	3326,	5,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	6,
2660,	2022,	12,	3311,	3321,	10,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	5,
2635,	2022,	11,	3305,	3311,	6,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	5,
2541,	2022,	10,	3300,	3305,	5,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	4,
2480,	2022,	9,	3295,	3300,	5,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	4,
2419,	2022,	8,	3290,	3295,	5,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	4,



Lec. 3311 - 31/octubre/2022



Lec. 3321 - 29/noviembre/2022



Lec. 3326 - 29/diciembre/2022



Lec 3295- 30/julio/2022



Lec. 3300 - 30/agosto/2022




Lec 3305 - 30/septiembre/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 **6m³**, 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:

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

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

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 (40m³);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- 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 58199 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**, 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 Florida, 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%, agosto 3,12% y diciembre 3,31%.

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 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

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

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 Florida 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.

Es así estimada usuaria que la empresa ha facturado la diferencia de lecturas generada pro el equipo de medida instalado en el predio ubicado en la Kr 14 8 – 09 Loc 1 bajo el contrato 58199 como se evidencia en el registro fotográfico antes enunciado.

DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio corresponde a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo estable 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.


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

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*

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

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

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 CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10 (E.)

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa