


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

Florida Valle, 1 de marzo 2023

Señor(a):
STELLA CUAICAL
Contrato 59674-59673-59672
Cll 6 N 4-135
San Antonio de los caballeros
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, 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

USANDO SE m Eger
afirma
21-02-2023 Hora 10:00 AM

Florida Valle, 15 febrero de 2023

Señor (a)
STELLA CUAICAL
Contrato 59674, 59673, 59672
Cll 6 N 4-135
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 () febrero del 2023, 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,

USANDO NO RESI DE el derecho de petición
21-02-2023

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

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

AC-10092023

Florida, 15 febrero 2023

Señor (a)
STELLA CUAICAL
Calle 6 No. 4-135
Contrato 59674, 59673 y 59672
Florida

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 10092023

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 dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU" el día 27 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.

CONTRATO 59674

2. Producto de su reclamación se procedió a verificar las atenciones y las respuestas emitidas al contrato 59674 evidenciando:
 - Mediante el oficio AC-7725 calendarado del 3 de noviembre 2022 mediante el cual se le dio respuesta a la solicitud 00965 y Radicado E-006203 y el oficio AC-86141602022 calendarado del 9 de diciembre 2022 mediante el cual la empresa dio respuesta a su solicitud radicada en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU" el día 18 de noviembre 2022, la empresa procedió desde el 4 de abril 2022 a dar aplicación al siguiente procedimiento, notificando en el predio a la Sra. Stela con C.C.66.881.201 la necesidad de reposición del equipo de medida ante la evidencia que el medidor se encuentra ILEGIBRE Y FRENADO, medida que se viene adelantando previo cumplimiento del plan sistémico de micro medición definido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.


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 este mismo oficio AC-7725 calendado del 3 de noviembre 2022 y AC-86141602022 calendado del 9 de diciembre 2022, ratifico la necesidad de reposición del equipo de medida ante la incertidumbre sobre el funcionamiento técnico, el grado de exactitud y el funcionamiento de su medidor habida cuenta que **Su predio posee un medidor marca B - NANSEN - SDB Con serial 131767 Que fuera instalado el 12 de marzo 1996, es decir hace más de 26 años; con una lectura de más de 9283M³; Condición que en aplicación al Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, evidencia la conveniencia de efectuar la reposición del medidor por uno nuevo por desarrollo tecnológico.**
- Esta decisión fue debidamente notificada desde el mes de abril 2022 y posteriormente con la respuesta a la solicitud 00965 y Radicado E-006203 mediante el oficio AC-7725 calendado del 3 de noviembre 2022, 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, sin embargo, los recursos concedidos no fueron agotados por Usted, quedando agotada la vía gubernativa de la decisión quedando ejecutoriada, es decir en firme.


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

“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

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

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...”

- Igualmente en el oficio AC-7725, se le informo que producto de su solicitud se procedió a generar el trámite AVT 861416 para verificar el estado del medidor y el estado de las redes en el predio ubicado en la Calle 6 No. 4 – 135 bajo el contrato 59674 evidenciando:

Se procede a realizar visita técnica el día 21 de noviembre 2022, evidenciando que el medidor se encuentra ilegible, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 1 personas. Lectura de la revisión 9283.

- Igualmente, se le informo que la vida útil del medidor es de 3 años, una vez vencida la garantía del equipo de medida; el usuario está en la obligación de reponer el medidor por uno nuevo tal como lo establece la ley 142 de 1994.
- Es así, que una vez notificado la necesidad de reposición del equipo de medida desde el mes de abril 2022 y transcurridos 30 días no efectuó el cambio del medidor basados en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, la empresa procedió a solicitarlo al proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores.
- Consecuentemente, una vez el proveedor procede a despachar los medidores que se encontraban solicitados en la seccional de Florida, se genera el trámite 814462 del 2 de septiembre 2022, para proceder a instalar el equipo de medida y simultáneamente el proveedor carga el valor de \$264.813 pesos a 12 cuotas, la cual es facturada la primera cuota en la factura emitida en octubre 2022 por valor de \$24.045 pesos m/te.

En el mismo sentido el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, establece la propiedad de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado, es de quien las hubiere pagado, y en se sentido cualquier adecuación estará a cargo del suscriptor o usuario.

“Sobre la propiedad de las acometidas domiciliarias, el contrato de Condiciones Uniformes firmado


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 |

con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su **Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.**

De este modo reiteramos la necesidad de reponer el equipo de medida del contrato 59674 ante la evidencia que el medidor se encuentra ilegible y no cuenta con el desarrollo tecnológico; Lo invitamos a permitir la instalación del mismo con el fin de garantizar la medida apropiada de sus consumos, teniendo en cuenta que basados en la Ley 142 de 1994, reglamentada con el Decreto 302 de 2000 y el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito por adhesión entre las partes, **está incurriendo en una causal de suspensión del servicio.**

Decreto 302 de 2000. **CAPITULO V Causales de suspensión de los servicios**

(...) **Artículo 26.** Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

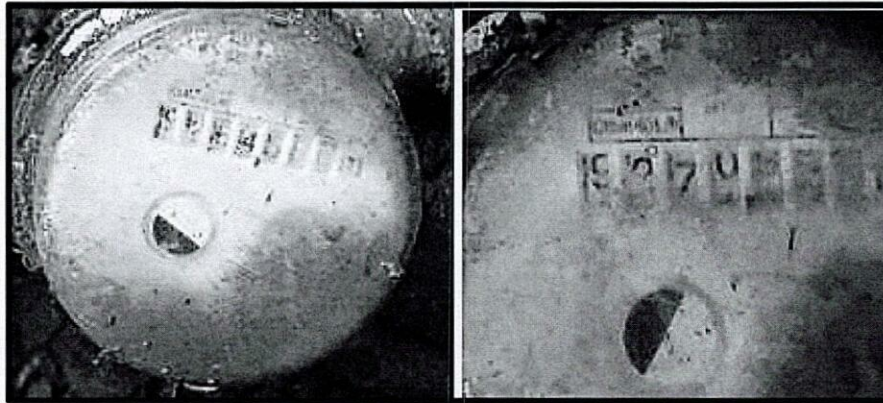
(...) 26.12 Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores.

(...) 26.13 Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

(...) 26.14 No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

(...) 26.15 No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.

Adjunto relacionamos el registro fotográfico del medidor **B - NANSEN - SDB** con serial 05-24754 Que fuera instalado el 12 marzo 1996, donde se puede evidenciar que el equipo de medida no es lo suficientemente legible para la toma adecuada de las lecturas.



2. No obstante, nuevamente se procedió a generar el trámite AVT 922763 para verificar el estado del medidor y el estado de las redes en el predio ubicado en la Calle 6 No. 4 – 135 bajo el contrato 59674 evidenciando:


Se procede a realizar visita técnica el día 27 de enero 2023, observando que el medidor tiene un mal funcionamiento, se abre las llaves y el medidor no gira, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas. Lectura de la revisión 9281.

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos, **ante la evidencia que está incurriendo en una causal de suspensión del servicio.**

Apreciado Usuario, nuestro propósito es garantizarle el acceso a la medida justa de sus consumos, igualmente nos permitimos informar que la vida útil del medidor es de 3 años, una vez vencida la garantía del equipo de medida; el usuario está en la obligación de reponer el medidor por uno nuevo tal como lo establece la ley 142 de 1994.

....En el mismo sentido el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece: "No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Apreciado usuario, Usted adquirirlo en el mercado al proveedor que a bien tenga anexando el Certificado de Calibración expedido por un laboratorio acreditado, bajo las características técnicas definidas por la empresa Tipo: Volumétrico, Transmisión: Magnética, Clase: **C o**

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

Rango de Caudal R160, Diámetro: 1/2" y presentarlo en nuestra seccional para su revisión e instalación.

De igual forma el suscriptor tiene la opción de adquirirlo directamente con ACUAVALLE S.A E.S.P. quien dispone de medidores suministrados por un proveedor, dado que no somos fabricantes de medidores.

Los medidores adquiridos por los usuarios deben cumplir con la Norma Técnica Colombiana NTC 1063, versión 1995, para el caso de los medidores con clase Metrológica C o Norma Técnica Colombiana NTC 1063, Versión 2007, para el caso de medidores con rango de medición y además con las siguientes Especificaciones:

Clase: Metrológica: "C" o Rango de Caudal R160
Tipo: Volumétrico
Diámetro Nominal: DN 15 (1/2") Longitud: 115 mm
Transmisión: Magnética

Para medidores NO homologados por ACUAVALLE S.A E.S.P el Certificado de Calibración debe incluir las siguientes pruebas o ensayos establecidos en las normas NTC 1063-1:1995 numeral 5.1 y 1063-3:1994 numeral 5, a tres caudales de prueba (Qmin - Qt y Qn):

- **ENSAYO DE EXACTITUD**
- **ENSAYO DE PUNTO DE ARRANQUE O SENSIBILIDAD**
- **ENSAYO DE PRESIÓN ESTÁTICA**
- **ENSAYO DE DESGASTE ACELERADO**

Por su parte, el Código de Procedimiento Civil, señala:

"ARTÍCULO 331. Ejecutoria. Las providencias quedan ejecutoriadas y son firmes tres días después de notificadas, cuando carecen de recursos o han vencido los términos sin haberse interpuesto los recursos que fueren procedentes, o cuando queda ejecutoriada la providencia que resuelva los interpuestos. No obstante, en caso de que se pida aclaración o complementación de una providencia, su firmeza sólo se producirá una vez ejecutoriada la que la resuelva. (...)" (Subrayado fuera de texto)

Por lo anterior, ACUAVALLE S.A. ESP. Ratifica la decisión que le fue debidamente notificada y que, por los argumentos anteriores, ya se encuentra en firme sobre el contrato 59674.

CONTRATO 59672

3. Apreciada usuaria, consecuente se evidencia en el sistema comercial ARQ que al contrato **59672** el día 30 de agosto 2022, se le genero el cobro por valor de \$260.643

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 Atencion 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

pesos m/te de contado por el valor de la reposición del equipo de medida, quedando pendiente por facturar la mano de obra de la instalación del equipo de medida.

4. Para la facturación emitida en septiembre 2022 se le genero el cobro de la primera cuota del convenio de la reposición del equipo de medida.
5. El día 22 de noviembre 2022 se efectúa el pago por valor de \$275.415 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida el 8 de noviembre 2022 donde se encontraba incluido el saldo pendiente del equipo de medida, más los valores por el servicio de acueducto y alcantarillado.
6. Posteriormente el día 12 de diciembre 2022 fue cargado el valor de \$34.177 pesos m/te por el concepto de la mano de obra de la reposición del equipo de medida a 12 cuotas, facturando la primera en la facturación emitida el 13 de diciembre 2022.
7. Igualmente se evidencia que el contrato 59672 presenta financiaciones por el concepto de FINANCOVID sobre las facturas de mayo y julio 2020, para lo cual nos permitimos indicar:
 - Es necesario que tenga en cuenta la aplicación de las medidas de Emergencia emitidas por parte del Gobierno Nacional y la CRA de obligatorio cumplimiento, con respecto a los créditos automáticos diferidos que ACUAVALLE S.A. E.S.P. **debió aplicar a los usuarios que NO pagaron oportunamente los servicios recibidos durante los meses de abril, mayo, junio y julio 2020** definidos en la Resolución N° 918 del 6 de mayo de 2020 de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, modificatoria de la Resolución N° 915 de la CRA, como medida transitoria por la emergencia sanitaria y económica de aislamiento que se decretó en el país producto de la pandemia del COVID-19, manteniendo en trámite las líneas de crédito que deben ser aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las modalidades de Créditos diferidos que se aplicaron para los usuarios que **NO pagaron la factura en los meses de abril, mayo, junio y julio 2020** los detallamos a continuación:

| LINEAS DE CREDITO EMERGENCIA SOCIAL COVID 19 USUARIOS QUE NO PAGARON MES ANTERIOR | | |
|---|--|--|
| CREDITOS AUTOMATICOS INTERES NOMINAL DE 0% | CREDITOS AUTOMATICOS TASA INTERES IBR + 2P | CREDITO A SOLICITUD DEL CLIENTE - POLITICAS DE CARTERA TASA INTERES 1.4% |
| 36 MESES | 24 MESES | 12 MESES |
| ES TRATO 1 | ES TRATO 3 | ES TRATO 5 Y 6 |
| ES TRATO 2 | ES TRATO 4 | USO COMERCIAL |


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 |

En el caso del cliente 59672, ante el NO pago de la Factura emitida en el mes de mayo y julio 2020, la empresa automáticamente procedió a financiar la Factura antes mencionadas como se puede observar en los CREDITOS OTORGADOS Y FINANCIACION

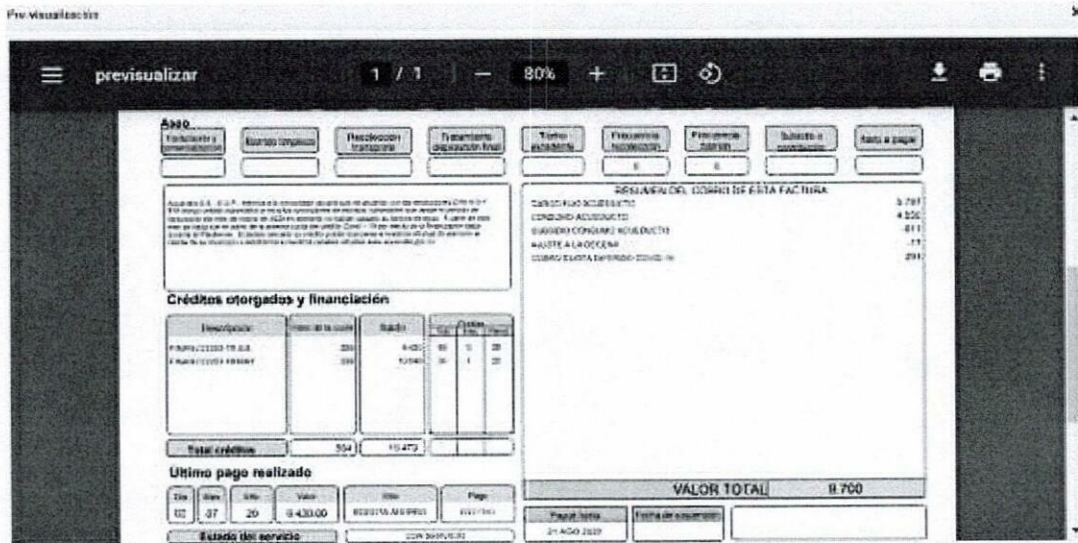


Foto: Factura emitida el 12 agosto 2020

- Siendo así las cosas ACUAVALLE S.A. E.S.P. procedió a aplicar todos los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, respecto a la situación de emergencia económica, social y ecológica, por efectos del COVID-19, en tal sentido de manera automática y al no haber cancelado usted de manera oportuna su factura de los meses de mayo y julio 2020, los valores de estas fueron financiados de manera automática y acorde a los lineamientos del Decreto 528, del 07 de Abril de 2020, en tal sentido y considerando el no pago oportuno de su factura del mes referenciado, bajo lo establecido por el Gobierno Nacional; procedimos a financiar los valores dejados de cancelar, y por ser su predio Estrato Socioeconómico 1 y 2, dicha financiación se aplicó a 36 meses a partir del mes de julio de 2020. El no pago de estas obligaciones se evidencia claramente en nuestra base de datos de registro de pagos:



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

| Código Conciliación | Código Cupón | Valor | Fecha Recaudo | Fecha Creacion |
|---------------------|--------------|-------------|---------------------|---------------------|
| 181220202 | 6520631 | \$20.010,00 | 2020-12-18 12:00:00 | 2020-12-21 06:40... |
| 191020201 | 6038162 | \$29.700,00 | 2020-10-19 12:00:00 | 2020-10-20 11:20... |
| 020720202 | 5136474 | \$9.430,00 | 2020-07-02 12:00:00 | 2020-07-03 06:27... |
| 020520202 | 4715345 | \$8.520,00 | 2020-05-02 12:00:00 | 2020-05-04 07:59... |
| 100320202 | 4411115 | \$8.520,00 | 2020-03-10 12:00:00 | 2020-03-11 06:10... |
| 080220207 | 4179178 | \$9.150,00 | 2020-02-08 12:00:00 | 2020-02-10 02:07... |
| 1401202025 | 3964605 | \$9.940,00 | 2020-01-14 12:00:00 | 2020-01-15 06:10... |

Tal como se puede apreciar en el registro de pagos anterior, para el mes de MAYO Y JULIO de 2020, usted no realizo pago alguno, motivo por el cual y amparado en la disposición del ejecutivo, anteriormente precisada y teniendo en cuenta las facultades legislativas presidenciales de acuerdo a la declaratoria del estado de emergencia, resultado obligatorio para la empresa realizar la financiación de los saldos no cancelados de manera oportuna.

Lo anterior también quiere indicar que estas financiaciones no demandaron solicitud expresa de los usuarios y/o suscriptores de los servicios públicos, pues simplemente se aplicó lo fijado por el Gobierno Nacional, razón por la cual estas financiaciones se realizaron de manera automática y tras el no registro del pago oportuno.

De la mano con lo anterior y de entender que usted no está de acuerdo con la financiación aplicada bajos los lineamientos del Decreto 528, del 07 de abril de 2020, le informamos que si usted lo precisa podremos trasladar el saldo que presenta a la fecha por concepto del CONVENIO CONVID-19, a la facturación presente para el pago total de la obligación, siendo necesario que se acerque a las instalaciones de la empresa para concertar dicho traslado.

CONTRATO 59673

- Se evidencia en el sistema comercial ARQ que al contrato **59673** el día 30 de agosto 2022, se le genero el cobro por valor de \$260.643 pesos m/te de contado por el valor de la reposición del equipo de medida, quedando pendiente por facturar la mano de obra de la instalación del equipo de medida.
- Para la facturación emitida en septiembre 2022 se le genero el cobro de la primera cuota del convenio de la reposición del equipo de medida.
- El día 5 de octubre 2022 se efectúa el pago por valor de \$294.668 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida el 13 de septiembre 2022 por valor de \$53.900 pesos m/te y la cancelación del crédito por el convenio de pago por valor de \$240.768 pesos m/te.


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

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

[Datos Cuentas](#) | [Datos Pagos](#) | [Datos Financiaciones](#) | [Datos atenciones](#) | [Punto de Medición](#) | [Datos Lecturas](#)


Pagos

Ver    Separar

| Código Conciliación | Código Cupon | Valor | Fecha Recaudó | Fecha Creación |
|---------------------|--------------|--------------|---------------------|------------------|
| 311020227917 | 11021210 | \$62.460.00 | 2022-10-31 12:00:00 | 2022-11-01 07:56 |
| 051020227917 | 11720020 | \$294.688.00 | 2022-10-05 12:00:00 | 2022-10-06 06:20 |
| 1708202229999 | 11326907 | \$33.610.00 | 2022-08-17 12:00:00 | 2022-08-18 06:45 |
| 230720227917 | 11044139 | \$53.640.00 | 2022-07-23 12:00:00 | 2022-07-26 07:29 |
| 3006202229999 | 10806008 | \$13.690.00 | 2022-06-30 12:00:00 | 2022-07-01 06:45 |
| 2104202229999 | 10272065 | \$55.510.00 | 2022-04-21 12:00:00 | 2022-04-22 06:26 |
| 050420227917 | 10020907 | \$53.850.00 | 2022-04-05 12:00:00 | 2022-04-06 06:15 |

Foto: Sistema comercial ARQ


Pre-visualización

previsualizar | 1 / 1 | 80% |      

| | | | | | |
|---|----|------------|--|-------------|---------|
| Total créditos | | 24.048 | 240.709 | | |
| Último pago realizado | | | | | |
| Di | Me | Año | Valor | Código | Punto |
| 17 | DE | 22 | \$3.610,00 | 800014ACRPO | 141/199 |
| Estado del servicio | | CONSERVADO | | 23 SEP 2022 | |
|  | | | ACUAVALLE S.A. E.S.P NIT 890.399.032-8 | | |
| MUNICIPIO | | | San Antonio De Los Caballeros | | |
| SUBSCRIPOR | | | 05073 | | |
| UBICACIÓN | | | 7010-45-160-002100 | | |
| FECHA VENCIMIENTO | | | 23 SEP 2022 | | |
| N° DOCUMENTO | | | 89963860 | | |
| VALOR | | | 93.909 | | |
| PAGO ELECTRÓNICO | | | 11594020 | | |
| NO VALIDA PARA PAGO | | | | | |

Foto: Sistema comercial ARQ

11. Posteriormente el día 12 de diciembre 2022 fue cargado el valor de \$34.177 pesos m/te por el concepto de la mano de obra de la reposición del equipo de medida a 12 cuotas, facturando la primera en la facturación emitida el 13 de diciembre 2022.
12. Ahora bien, apreciados usuarios consecuente se evidencia en el sistema comercial ARQ que el contrato **59673** se encuentra pendiente de cancelar el valor facturado por el concepto de la mano de obra de la reposición del equipo de medida por valor de \$34.177 pesos m/te dado que en la facturación de diciembre 2022 se les facturo una cuota.

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

Es así, que el contrato 59673 se encuentra pendiente de pago de las facturas emitidas en noviembre, diciembre 2022, enero y febrero 2023 por el valor de \$ 215.340 pesos m/te.

DECISIÓN

Apreciado Usuario, nuestro propósito es garantizarle el acceso a la medida justa de sus consumos, igualmente nos permitimos informar que la vida útil del medidor es de 3 años, una vez vencida la garantía del equipo de medida; el usuario está en la obligación de reponer el medidor por uno nuevo tal como lo establece la ley 142 de 1994 para el contrato 59674

....En el mismo sentido el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece: "No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Apreciado usuario, Usted adquirirlo en el mercado al proveedor que a bien tenga anexando el Certificado de Calibración expedido por un laboratorio acreditado, bajo las características técnicas definidas por la empresa Tipo: Volumétrico, Transmisión: Magnética, Clase: **C o Rango de Caudal R160, Diámetro: 1/2" y presentarlo en nuestra seccional para su revisión e instalación.**

De igual forma el suscriptor tiene la opción de adquirirlo directamente con ACUAVALLE S.A E.S.P. quien dispone de medidores suministrados por un proveedor, dado que no somos fabricantes de medidores.

Los medidores adquiridos por los usuarios deben cumplir con la Norma Técnica Colombiana NTC 1063, versión 1995, para el caso de los medidores con clase Metrológica C o Norma Técnica Colombiana NTC 1063, Versión 2007, para el caso de medidores con rango de medición y además con las siguientes Especificaciones:
Clase: Metrológica: "C" o Rango de Caudal R160
Tipo: Volumétrico
Diámetro Nominal: DN 15 (1/2") Longitud: 115 mm
Transmisión: Magnética

Para medidores NO homologados por ACUAVALLE S.A E.S.P el Certificado de Calibración debe incluir las siguientes pruebas o ensayos establecidos en las normas NTC 1063-1:1995 numeral 5.1 y 1063-3:1994 numeral 5, a tres caudales de prueba (Qmin - Qt y Qn):

- **ENSAYO DE EXACTITUD**


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 |

- **ENSAYO DE PUNTO DE ARRANQUE O SENSIBILIDAD**
- **ENSAYO DE PRESIÓN ESTÁTICA**
- **ENSAYO DE DESGASTE ACELERADO**

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos.

Por su parte, el Código de Procedimiento Civil, señala:

“ARTÍCULO 331. Ejecutoria. Las providencias quedan ejecutoriadas y son firmes tres días después de notificadas, cuando carecen de recursos o han vencido los términos sin haberse interpuesto los recursos que fueren procedentes, o cuando queda ejecutoriada la providencia que resuelva los interpuestos. No obstante, en caso de que se pida aclaración o complementación de una providencia, su firmeza sólo se producirá una vez ejecutoriada la que la resuelva. (...)”.

Por lo anterior, ACUAVALLE S.A. ESP. Ratifica la decisión que le fue debidamente notificada y que, por los argumentos anteriores, ya se encuentra en firme.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional de Operaciones AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa



ya se le envio a nilly esperando respuesta.

Monica Julieth Navas Carabali <mnavas@acuavalle.gov.co>

expedientes de DP

1 mensaje

Monica Julieth Navas Carabali <mnavas@acuavalle.gov.co>
Para: Nillyreth Jimenez Salazar <njimenez@acuavalle.gov.co>

30 de enero de 2023, 16:44

adjunto expediente con su respectiva visita

Mónica Navas
Apoyo Administrativo
Florida
3235834239

5 adjuntos

- OK RADICADO10972023.pdf 594K vence el 16 de febrero ✓
- OK expediente 53327.pdf 1199K vence el 14 de febrero ✓
- expedienteeee 59674.pdf 1246K vence el 16 de febrero
- OK expediente 360290.pdf 1693K - vence el 15 de febrero ✓
- OK expediente 54549.pdf 3165K - vence el 8 de febrero ya se envio respuesta ✓

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

TRAMITE: 922763 ORDEN: 1168342
EN PROCESO



Número de radicado : 10092023
 Fecha Atención : 2023-01-27 11:08:19
 Fecha Vencimiento : 2023-02-16
 Número Cliente : -1
 Nombre Cliente : STELLA CUAICAL
 Dirección Cliente :
 Teléfono Cliente :
 Último Consumo : -1
 Consumo Promedio : -1
 Ruta Cliente : ----
 Clase de Servicio : ----
 Rol Atendedor : KAROL JULIETH PUNTES VASQUEZ
 Motivo : DERECHO DE PETICIÓN

Observaciones:

USUARIO PRESENIA INCONFORMIDAD CO UN COBRO QUE SE LE ESTA HACIENDO EN LA FACTUR SOLICITA SEA RETIDARO ESE COBRO DEBIDO A QUE NUNCA SOLICITARON LA REPOCISION

Monica Araya
FUNCIONARIO ACUAVALLE

SANDORA
FIRMA DEL

29 11

Cargo fijo
Consumo básico
Consumo
Consumo
Aseo
Facturación y comercialización
Barrido limpieza
Recogido
Total 4

Evite la suspensión del servicio pagando oportunamente su factura de agua en los puntos autorizados por la empresa. Proximamente se ejecutará la suspensión del servicio a los usuarios morosos que dejen vencer la fecha del pago desde la primera factura de agua, si tiene deudas aproveche los amplios acuerdos de pago y financie su deuda.

Créditos otorgados y financiación

| Descripción | Valor de la cuota | Saldo |
|-------------|-------------------|-------|
| | | |

Valor de la cuota
Saldo

Cuotas
Tot. Fac. Pend.

SUSPENDIDO FALTA DE PAGO

EFECTIVO

Pago EFECTIVO

Pagué hasta INMEDIATO

Fecha de suspensión INMEDIATO

Historia de consumo

Resumen del cobro de esta factura

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO
CARGO FLUO ACUEDUCTO
CONSUMO ACUEDUCTO
SUBSIDIO ACUEDUCTO
SALDO ANTERIOR CONSUMO OTROS SERVICIOS
AJUSTE A LA DECENA
RECARGO POR MORA ACUEDUCTO
SUSPENSION DEL SUMINISTRO
COBRO CUOTA DIFERIDO
INTERES COBRO CUOTA DIFERIDO


Tramo excedente
Frecuencia recolección
Frecuencia barrido
Subsidio o contribución
Neto a pagar

Consumo M3
Costo de referencia
Tarifa aplicada
Costo real mes
Subsidio o contribución
Neto a pagar

VALOR TOTAL 331.110

30.210
6.877
7.486
-2.995
72.150
2
120
14.000
200.059
3.201

NO VALIDA PARA PAGO

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

- **ENSAYO DE PUNTO DE ARRANQUE O SENSIBILIDAD**
- **ENSAYO DE PRESIÓN ESTÁTICA**
- **ENSAYO DE DESGASTE ACELERADO**

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos.

Por su parte, el Código de Procedimiento Civil, señala:

“ARTÍCULO 331. Ejecutoria. Las providencias quedan ejecutoriadas y son firmes tres días después de notificadas, cuando carecen de recursos o han vencido los términos sin haberse interpuesto los recursos que fueren procedentes, o cuando queda ejecutoriada la providencia que resuelva los interpuestos. No obstante, en caso de que se pida aclaración o complementación de una providencia, su firmeza sólo se producirá una vez ejecutoriada la que la resuelva. (...)”.

Por lo anterior, ACUAVALLE S.A. ESP. Ratifica la decisión que le fue debidamente notificada y que, por los argumentos anteriores, ya se encuentra en firme.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional de Operaciones AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa