

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

TRAMITE: 930928 ORDEN: 1180441

EN PROCESO

Número de radicado	:	15332023
Fecha Atención	:	2023-02-09 11:24:43
Fecha Vencimiento	:	2023-03-01
Número Cliente	:	-1
Nombre Cliente	:	LUZ MARINA ESPINOZA RAMIREZ
Dirección Cliente	:	Escrito
Teléfono Cliente	:	
Último Consumo	:	-1
Consumo Promedio	:	-1
Ruta Cliente	:	----- Hogda Carolina Arana.
Clase de Servicio	:	-----
Rol Atendedor	:	LUCY CEPEDES GIRON
Motivo	:	DERECHO DE PETICIÓN



ACUAVALLE
Más Por Vos

Observaciones:

DERECHO DE PETICIÓN SUSCRIPTOR 102555 ALTO CONSUMO POR REPARACION FUNCIONARIOS EMPRESA

Lucy c.
FUNCIONARIO ACUAVALLE

[Handwritten Signature]
FIRMA DEL USUARIO
29305326

Escrito

060-0730



ACTA VISITA TECNICA (AT - 930928)

OT - 1180441

NOMBRE	DIRECCIÓN	MUNICIPIO	ESTRATO
Posso Aymer	cl 17-5-16	B/Grande	-1
TELEFONO	UBICACIÓN	SUSCRIPTOR	C.C
-1	(7604-2510201002176)	102555	-1
CONSUMO PROMEDIO		-1	

Fecha visita: 14/06/23 Hora Inicio: 11:48 am. Hora Finalización: 11:55 am.
 CRITICA PQR X CRITICA PQR X

Motivo: DERECHO DE PETICIÓN Alto Consumo

Tipo Vivienda	RESIDENCIAL	COMERCIAL	OFICIAL
	INDUSTRIAL	ESPECIAL	INQUILINATO
NUMERO FAMILIAS	No. PERSONAS	SERVICIO	ACUED ALCANT
1	4		

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO	SIN TAPA	SIN CONECTAR
51	no	no
DETERIORADO	VIDRIO ROTO	No. SERIAL MARCA
no	no	
SELLO VIOLADO	INVERTIDO	DIAMETRO MEDIDOR
no	no	1/2

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES	SANITARIOS	OTROS
1	1	
DUCHAS	PISCINAS	FUGAS
	0	

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO..(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES

SANITARIO	LAVAPLATOS	LLAVES TERMINALES	OTROS
	1	2	
LAVAMANOS	DUCHAS	ORINALES	

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA	MEDIDOR PARADO	FUGA	VISIBLE
			NO
ESCAPE MEDIDOR	MEDIDOR ILEGIBLE		INVISIBLE
no	no		

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
10/Ene/23	1842	22 Mt			Se hace la visita físico y no se encuentra fuga, usuario usando florita que se incrementa el consumo porque dió un Agua para los resacas que hicieron cuando el cambio de el cantari Med.c. red principal
14/06/23	1864	13 mts			
	1883				

SI REQUIERE MAS ESPACIO PARA LA OBSERVACIÓN DE VISITA USE LA PARTE DE ATRÁS

VISITA CON GEOFONO DÍA MES AÑO HORA INICIO: HORA FINALIZACIÓN:

K 5: anta

NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C.	NOMBRE SERVIDOR REDES	FUNCIONARIO ACUAVALLE
[Signature]	[Signature]	[Signature]
OBSERVACIÓN DE CONTROL	VERIFICADOR	VERIFICADO

Bugalagrande, febrero de 2023

102555

060-0730-

Señores,
ACUAVALLE S.A E.S.P

Referencia: **Derecho de petición**

LUZ MARINA ESPINOZA RAMÍREZ mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, de manera respetuosa interpongo la siguiente petición, consagrada en el artículo 23 de la Constitución Política y en concordancia con la Ley 1755 de 2015, la petición se describe de la siguiente manera

HECHOS

PRIMERO: Resido en la carrera 5 No. 5 -03, barrio el edén, municipio de Bugalagrande, lugar en el que ACUAVALLE presta su servicio de acueducto y alcantarillado con numero de suscriptor 102555.

SEGUNDO: En el mes de diciembre la empresa ACUAVALLE, hizo unos arreglos por cuadra donde se encuentra ubicada mi residencia, los trabajadores de la empresa ya mencionada a varios vecinos les pidieron el favor si dejaban conectar algunas herramientas o sacar agua para el arreglo y muchos se negaron, en lo que yo accedí hacerles el favor

TERCERO: En la factura de 10/12/22 a 10/01/23 llego un valor que antes no se me había facturado de sesenta y cinco mil quinientos diez pesos (65.510), se me incremento más de veinte mil (20.000) pesos, desde que los trabajadores de la empresa hicieran su trabajo

CUARTO: En lo que me encuentro demasiado inconforme pues viendo lo que se me incremento en un solo mes, solo por acceder hacer un favor a los mismos trabajadores, en lo que se benefició toda la cuadra, y considero que el precio que se me incremento debe ser dividido y cobrado para todas las viviendas que se encuentra por la cuadra de los arreglos

Propiedad de ACUAVALLE SA E.S.P. Prohibida su reproducción -

PETICIONES

PRIMERO: De manera respetuosa le solicito a la empresa **ACUAVALLE** que más de los veinte mil (20.000) pesos que se me incremento se dividan y sea cobrado para todas las viviendas que se benefició por los arreglos que se hizo por la empresa


FUNDAMENTOS DE DERECHO

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

Aprobó:
Transcriptor:

Artículo 23 CN, Artículo 13 al 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Por el cual se reglamenta el Derecho fundamental de Petición.

Constitución Política, Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

En cuanto a la procedencia de la tutela en materia de Derecho de Petición, La Corte Constitucional, mediante **Sentencia T-206/18, Referencia: Expediente T-6.187.295, Magistrado Ponente: ALEJANDRO LINARES CANTILLO**, indicó:

"Este Tribunal ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que "la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales". De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado "que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo".

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que "(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado"¹.

Por su parte, en **Sentencia C-418 de 2017, Referencia: expedientes D-10022, Magistrada ponente: MARÍA VICTORIA CALLE CORREA**, se reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- 1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

¹ Sentencia T-376/17, Referencia: Expediente T-5.882.251, Magistrado Ponente: ALEJANDRO LINARES CANTILLO.

- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.
- 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.
- 8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.
- 9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado".

En lo concerniente a términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la **Ley 1437 de 2011, en su artículo 14**, indica que, salvo norma legal y sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo, hay dos tipos de peticiones que estarán sometidas a un término especial, a saber:

- 1- Las peticiones de documentos y de información, las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 2- Las peticiones mediante la cual se eleva consulta a las autoridades en relación a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

En caso de no poder resolver la petición en los términos anteriormente señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley.

Por consiguiente, es obligación responder por escrito, de manera oportuna y analizando el fondo de la petición, ya que de lo contrario se viola el derecho fundamental constitucional de petición.

ANEXOS

1. Copia de recibos

NOTIFICACIONES

Las recibiré en la en carrera 5 No. 5 -03, barrio el edén, municipio de Bugalagrande – Valle, número 3113636880

- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.
- 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.
- 8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.
- 9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado".

En lo concerniente a términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la **Ley 1437 de 2011, en su artículo 14**, indica que, salvo norma legal y sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo, hay dos tipos de peticiones que estarán sometidas a un término especial, a saber:

- 1- Las peticiones de documentos y de información, las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 2- Las peticiones mediante la cual se eleva consulta a las autoridades en relación a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

En caso de no poder resolver la petición en los términos anteriormente señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley.

Por consiguiente, es obligación responder por escrito, de manera oportuna y analizando el fondo de la petición, ya que de lo contrario se viola el derecho fundamental constitucional de petición.

Propiedad de ACUAVALLE SA E.S.P. Prohibida su reproducción

ANEXOS

1. Copia de recibos

NOTIFICACIONES

Las recibiré en la en carrera 5 No. 5 -03, barrio el edén, municipio de Bugalagrande – Valle, número 3113636880

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

Transcriptor:
Aprobó:



Proceso Administrativo - C.A. - 1029000
 Bahía 5 10 Calabozos Municipial
MUNICIPIO **Alcantarillado**
EN CASO DE RECLAMO
SUSCRIPTOR 102655
REFERENCIA 1 12718439

HE 01 2023 00:02:33 BARRIS 9,61
 CORRESPONSAL BANCOLOMBIA
 MULTIPAGAS BUGALAGRAN
 CRA 5 6-45
 C. LINDA 30073197 TEL. 487230
 RECIBO 044197

24115 **FECHA DE EXPEDICIÓN** 17 ENE 2023 00 00 00
 181642 **Anterior** 1864 **Actual** 22
 1871,37 **Consumo** M³ 0 **Código** M³ 17

RECIBO CONENAL 0334
 CONENAL 0334
 AQUANILE
 REF: 000000007 27 8439
VALOR 65.510

Señor(a) es responsable por los servicios prestados por el EB. El EB no puede prestar servicios financieros por su cuenta, verificando que la información en este documento es correcta. Para realizar cualquier otro trámite, consulte esta página con soporte.

*** COMERCIO ***
TOTAL 22 48.046,00 -7.486,00 40.560,00

Aseo	Facturación y comercialización	Barrido limpieza	Recolección transporte	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio contribución	Neto a pagar	Consumo M ³	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio contribución	Neto a pagar
				6.876,93	6.877,00	0,00	6.877,00	16	4.003,94	4.003,94	4.004,109	0,00	4.004,109
				1.403,50	29.941,00	-7.486,00	22.455,00	6	1.160,13	870,07	18.561,00	-4.641,00	13.920,00
				1.871,37	11.228,00	0,00	11.228,00	0	1.160,13	1.160,13	6.961,00	0,00	6.961,00
				1.871,37	0,00	0,00	0,00	0	1.160,13	1.160,13	0,00	0,00	0,00
					48.046,00	-7.486,00	40.560,00	22			28.566,00	-4.641,00	24.925,00

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

CARGO FLUO ACUEDUCTO	6.877
CONSUMO ACUEDUCTO	41.169
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-7.486
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	5
CARGO FLUO ALCANTARILLADO	4.064
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	25.522
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	-4.641

EVITE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO PAGANDO OPORTUNAMENTE SU FACTURA DE AGUA EN LOS PUNTOS AUTORIZADOS POR LA EMPRESA. PROXIMAMENTE SE EJECUTARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A LOS USUARIOS MOROSOS QUE DEJEN VENGER LA FECHA DEL PAGO DESDE LA PRIMERA FACTURA DE AGUA. SI TIENE DEUDAS, APROVECHE LOS AMPLIOS ACUERDOS DE PAGO Y FINANCIÉ SU DEUDA.

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Tot	Fact	Pend
Total créditos					

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
02	Enero	2023	350,00	BANCOLOMBIA	EFFECTIVO

Páguese hasta **VALOR TOTAL** 65.510

Fecha de suspensión



OFICIO DE CITACIÓN

Santiago de Cali, 14 del 02 del 2023

Oficio 930928

Señor (a)

Nombre: **LUZ MARINA ESPINOZA RAMIREZ**

Suscriptor: 102555 060-0730

Dirección: CR 5 5 03 EL EDEN

Radicado: **15332023**

Reclamo: **930928**

Municipio: BUGALAGRANDE

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN SUSCRIPTOR 102555 ALTO CONSUMO

Con el fin de notificarle personalmente a usted, a su apoderado o representante de la decisión de la solicitud 930928 de fecha 2023-02-09, me permito invitarlo a presentarse en la oficina atención al cliente ubicada en la CL 9 3 08 BARRIO OBRERO teléfono: 3183868746 de lunes a viernes en horario de 8am a 11 am y 2pm a 4pm.

En caso de no acudir dentro de los cinco (05) días siguientes al recibo de esta citación, se le notificará por Edicto en un lugar público por término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la providencia, en atención al Artículo 45 del código Contencioso Administrativo.

.Atentamente,

MAGDA CAROLINA ARANA

Profesional Operaciones Agua 9

ACUAVALLE S.A ESP

6199.995
15/febrero/23



ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL (Derecho de Petición)

En la ciudad de _____, Valle del Cauca, a los _____ (_____) días del mes de _____ de dos mil _____ (20 _____), se presentó el(a) señor(a) LUZ MARINA ESPINOZA RAMIREZ, identificado(A) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con código **102555**, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, No. Radicado **15332023** calendada el 14 febrero de 2023, mediante la cual se resuelve el derecho de petición incoado el 2023-0209.

En esta diligencia se le hace saber 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 cual 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, auténtica 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:

MAGDA CAROLINA ARANA

Cedula _____

cedula _____

Transcriptor:
Aprobó:

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

Bugalagrande. 14 de febrero de 2023

Señor (a)
LUZ MARINA ESPINOZA RAMIREZ
Suscriptor 102555
K 5 5 03
Bugalagrande

Asunto: RESPUESTA PETICION RADICADO 15332023 – Orden 1180441

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, "ACUAVALLE S.A. ESP", a la vez que nos permitimos dar respuesta a su petición por medio de la cual manifiesta su inconformidad por el aumento del consumo suscriptor 102555 del municipio de Bugalagrande.

En relación con la obra adelantada sobre la K 5, corresponde a una obra ejecutada por parte de la alcaldía municipal, es decir, que la misma no se adelantó con el personal operativo de Acuavalle S.A. E.S.P., así como tampoco con contratistas nuestros.

En cuanto al aumento del consumo, la decisión de acceder a brindar el suministro de agua para la obra fue realizada por el usuario de forma autónoma y en ningún momento elevo solicitud ante el operador para que le informara si podría tener alguna afectación, ya fuera de carácter técnico, normativo o comercial.

Ante su solicitud de dividir el mayor consumo registrado por el suscriptor 102555, esta no es normativa ni técnicamente viable, toda vez que la facturación es individual y el valor del consumo lo determina el sistema de medición instalado de forma individual para cada suscriptor. Igualmente le reitero que quien autorizo ese consumo fue el suscriptor 102555 y deberá asumir los costos del mismo.

DECISIÓN

Con base en lo anteriormente descrito nos permitimos informar que su petición NO es procedente, en razón a que el mayor consumo facturado fue autorizado expresamente por el suscriptor 102555 para adelantar las labores propias de la obra en desarrollo.




Nos permitimos sugerirle contactar directamente al contratista con quien acordó el suministro de agua para llegar a un acuerdo de pago, que en todo caso no le corresponde al operador de servicios mediar o intervenir.

Queda de esta manera atendida su petición dentro de los términos de ley.

De usted muy cordialmente,

MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III Operaciones AGUA 9

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

Bugalagrande. 14 de febrero de 2023

Señor (a)
LUZ MARINA ESPINOZA RAMIREZ
Suscriptor 102555
K 5 5 03
Bugalagrande

Asunto: RESPUESTA PETICION RADICADO 15332023 – Orden 1180441

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, "ACUAVALLE S.A. ESP", a la vez que nos permitimos dar respuesta a su petición por medio de la cual manifiesta su inconformidad por el aumento del consumo suscriptor 102555 del municipio de Bugalagrande.

En relación con la obra adelantada sobre la K 5, corresponde a una obra ejecutada por parte de la alcaldía municipal, es decir, que la misma no se adelantó con el personal operativo de Acuavalle S.A. E.S.P., así como tampoco con contratistas nuestros.

En cuanto al aumento del consumo, la decisión de acceder a brindar el suministro de agua para la obra fue realizada por el usuario de forma autónoma y en ningún momento elevo solicitud ante el operador para que le informara si podría tener alguna afectación, ya fuera de carácter técnico, normativo o comercial.

Ante su solicitud de dividir el mayor consumo registrado por el suscriptor 102555, esta no es normativa ni técnicamente viable, toda vez que la facturación es individual y el valor del consumo lo determina el sistema de medición instalado de forma individual para cada suscriptor. Igualmente le reitero que quien autorizo ese consumo fue el suscriptor 102555 y deberá asumir los costos del mismo.

DECISIÓN

Con base en lo anteriormente descrito nos permitimos informar que su petición NO es procedente, en razón a que el mayor consumo facturado fue autorizado expresamente por el suscriptor 102555 para adelantar las labores propias de la obra en desarrollo.

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00
Linea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co



Nos permitimos sugerirle contactar directamente al contratista con quien acordó el suministro de agua para llegar a un acuerdo de pago, que en todo caso no le corresponde al operador de servicios mediar o intervenir.

Queda de esta manera atendida su petición dentro de los términos de ley.

De usted muy cordialmente,

MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III Operaciones AGUA 9