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

Villa Gorgona, 10 de Marzo de 2023

Señor(a)
CLARA BERTHA GONZALEZ CASTAÑO
KR 16ª No.14-71
CONTRATO 329754
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): CLARA BERTHA GONZALEZ CASTAÑO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-11742023 de fecha 20 de FEBRERO de 2023, por el PROFESIONAL III 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.

Atentamente,



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

Villa Gorgona () de febrero de 2023

Señor(a)
CLARA BERTHA GONZALEZ CASTAÑO
Contrato 329754
Kra 16ª No. 14-71
Villagorgona

*Uzuano no
firma*

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): CLARA BERTHA GONZALEZ CASTAÑO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citarlo para que comparezca a la oficina de Atención al Cliente de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. - ACUAVALLE S.A. E.S.P. ubicada en la Calle 12a No 15a-13 barrio el encanto del Municipio de villa Gorgona , Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 m y de 02:00 p.m. a 04:00p.m, a fin de que sea notificado personalmente del oficio.

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a los dispuesto en el artículo 69 del precitado código.

Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según sea el caso.

Atentamente,

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de villa Gorgona, Valle del Cauca, a los () días del mes De FEBRERO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): CLARA BERTHA GONZALEZ CASTAÑO identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (329754) y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud, con relación a su solicitud.

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.

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, autentica 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:

Cedula No. _____

Cedula No. 53.000.504

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

AC-11742023

Villagorgona, 20 de febrero de 2023

Señor(a)
CLARA BERTHA GONZALEZ CASTAÑO
Contrato 329754
Kra 16ª No. 14-71
Villagorgona

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 11742023

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** en referencia a la Desviación Significativa de consumo, en el predio ubicado en la Kra 16ª No. 14-71, efectuada el día 31 de enero 2023, en los siguientes términos:

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. Con el fin de adelantar la revisión de fondo de su reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ las lecturas y los consumos facturados por concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en Kra 16ª No. 14-71 bajo el contrato 329754 evidenciando:
2. Se procedió a adelantar una revisión de fondo la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados en el predio ubicado en el corregimiento Villagorgona bajo el contrato 329754, observando que mediante la visita técnica AVT821221, el día 19 de septiembre 2022, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada, donde se evidencia:

.... Se visita el predio, en el momento en la visita al predio se encuentra todas las instalaciones en buen estado, pero el medidor sigue registrando consumo queda pendiente la revisión con geófono, según información suministrada al personal de redes, consumo para 6 personas. Lectura de la revisión 2872.

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

REVISIÓN CON GEÓFONO: El día 4 de octubre de 2022 se realiza revisión con geófono encontrando la fuga invisible del medidor hacia la puerta, más o menos 1 metro de distancia se recomienda arreglar, tomar registro fotográfico y llevar a la oficina.

3. En vista de lo anterior basados en las anteriores argumentaciones, ACUAVALLE S.A. E.S.P. dio aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que establece lo siguiente:

“.....Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas.

Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Bajo estos argumentos una vez determinado que el incremento de consumo presentado en el predio fue originado por una fuga interna invisible, la cual fue posible detectar con el Geófono, la empresa procedió a facturarle el consumo promedio normalizado de los últimos 6 meses para la facturación de septiembre y noviembre 2022 correspondiente a 84m³, mediante el trámite 904740, disminuyendo el valor de \$222.821 pesos de la facturación emitida el 17 de enero 2023 por valor de \$922.950 pesos m/te, quedando pendiente por cancelar a la facturación de enero 2023 el valor de \$700.129 pesos m/te cómo se puede evidenciar en el saldo anterior facturado en febrero 2023.

Año	Mes	Facturado				Real			Consumo a Facturar	Consumo Ajustado fuga invisible
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2022,	11,	2909,	2984,	75,	71,	Sin Acceso	2984,	225,	36,	39,
2022,	10,	2840,	2909,	69,	69,	Sin Acceso	Sin Acceso		69,	
2022,	9,	2759,	2840,	81,	63,	2759,	Sin Acceso		36,	45,
2022,	8,	2686,	2759,	73,	59,	2686,	2759,	73,		
2022,	7,	2616,	2686,	70,	55,	2616,	2686,	70,		
				368,				368,		84,

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

Previsualización

The screenshot shows a web-based interface for a commercial system. At the top, there are navigation icons and a search bar. Below that, there are several tabs or sections: 'Ases', 'Facturas y devoluciones', 'Servicio contratado', 'Reconocimiento', 'Tratamiento', 'Tipo', 'Presentación', 'Presentación', 'Substrato', and 'Neto a pagar'. The main content area is divided into several sections: 'Módulos del código de conformidad', 'Créditos otorgados y financiación', and 'Último pago realizado'. The 'Módulos del código de conformidad' section contains a table with the following data:

Módulo	Valor
ALTA AL SECTOR ACUEDUCTO	462,072
CARGO DE RECONSTRUCCIÓN	6,977
CONSUMO ACUEDUCTO	125,381
RECONSTRUCCIÓN ACUEDUCTO	-1,480
RECONSTRUCCIÓN ALERTEA MALLADO	270,000
RECONSTRUCCIÓN ALERTEA	872
RECONSTRUCCIÓN ALERTEA MALLADO MNO	2
CARGO FUGA ALERTEA MALLADO MNO	4,413
VERIFICACIÓN ALERTEA MALLADO MNO	67,470
RECONSTRUCCIÓN ALERTEA MALLADO MNO	-1,887
RECONSTRUCCIÓN ALERTEA	5
RECONSTRUCCIÓN ALERTEA ACUEDUCTO	1,818

The 'Último pago realizado' section shows a table with the following data:

Mes	Año	Valor	Estado	Pago
Feb	2023	189,172.00	RECIBIDO	VALIDO

At the bottom of the interface, there is a 'VALOR TOTAL' of 895,810 and a 'Estado del servicio' section with 'SUSPENDIDO' and 'PAGO' buttons.

Foto: Sistema comercial ARQ – Factura emitida el 14 de febrero 2023

Por tal motivo esta operadora muy a pesar que el consumo registrado por el equipo de medida es real, en el entendido que se trata de una fuga imperceptible ajena a la voluntad del usuario, procedido a ajustar 84m³ facturados en septiembre y noviembre 2022, periodos en que se presentó la desviación de consumo más alta.

- No obstante, al haberse agotado el debido proceso, con el objetivo de atender su solicitud se procedió el día 6 de enero 2023 a generar una nueva revisión mediante la visita técnica AVT 925926, evidenciando el día 07 de febrero 2023, el medidor no marca fuga, en la revisión interna todo se encuentra en buen estado, usuario tuvo una fuga invisible en los anteriores meses que ya reparo. Según la información suministrada al personal de redes el predio se encuentra desocupado desde el 8 de noviembre 2022. Lectura de la revisión 3024.
- En desarrollo de la inspección en el sistema comercial ARQ se pudo evidenciar que existe obstáculo para tomar adecuadamente la lectura por la ubicación donde se encuentra la caja del medidor lo que impide realizar esta actividad por los lectores encargados de tomar el registro mensual de sus consumos, razón por la cual y ante la imposibilidad de acceder a la toma de lectura del equipo de medida tal como se evidencia en el registro fotográfico, el sistema comercial automáticamente al reportarse la novedad que no hay acceso al medidor le liquida el consumo promedio normalizado generado en los últimos seis meses correspondiente a 67m³.

.... **ARTICULO 146. - La medición del consumo y el precio en el contrato.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

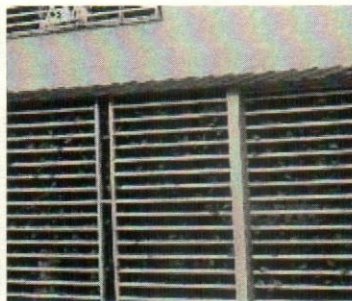
Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Año	Mes	Facturado				Real				Consumo Ajustado a Facturar	Consumo Ajustado fuga invisible	Consumo a Ajustar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo a Facturar			
2023	2	3087	3024	67	67	Sin Acceso	3024	4				-130
2023	1	3020	3087	67	67	3020	Sin Acceso					
2022	12	2984	3020	36	73	2984	3020	36				
2022	11	2909	2984	75	71	Sin Acceso	2984	225	36	39		
2022	10	2840	2909	69	69	Sin Acceso	Sin Acceso		69			
2022	9	2759	2840	81	63	2759	Sin Acceso		36	45		
2022	8	2686	2759	73	59	2686	2759	73				
2022	7	2616	2686	70	55	2616	2686	70				



Lect 3020 – 6 dic/2022



Lect Sin Acceso – 6 enero/2023



Lect 3024 – 6 febrero/2022



Lect Sin Acceso – 6 sep/2022



Lect Sin Acceso – 6 oct/2022



Lect 2984 – 6 nov /2022

6. Es así estimado usuario, que 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 la novedad reportada de medidor sin acceso ante la imposibilidad de realizar de toma adecuada esta actividad por los lectores encargados de tomar el registro mensual de sus consumos;

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

Esta operadora procederá a ajustar 130m³ de la facturación emitida en enero y febrero 2023.

Año	Mes	Facturado				Real			
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo a Ajustar
2023,	2,	3087,	3024,	67,	67,	Sin Acceso	3024,	4,	-130,
2023,	1,	3020,	3087,	67,	67,	3020,	Sin Acceso		
2022,	12,	2984,	3020,	36,	73,	2984,	3020,	36,	
				170,				40,	

7. Adjunto nos permitimos relacionar los últimos pagos efectuados por el contrato 329754, donde se evidencia que el último pago realizado por valor de \$189.170 pesos m/te corresponde a la facturación emitida el 17 de agosto 2022.

Datos Cuentas **Datos Pagos** Datos Financiaciones Datos atenciones Punto de Medición Datos Lecturas

▲ Pagos

Ver ▾ Separar


Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creación
140920227917	11419996	\$189.170,00	2022-09-14 12:00:00	2022-09-15 06:19:...
010820227917	11192356	\$177.630,00	2022-08-01 12:00:00	2022-08-02 06:25:...
270620227917	10900667	\$175.100,00	2022-06-27 12:00:00	2022-06-28 07:43:...
1805202229999	10671182	\$309.370,00	2022-05-18 12:00:00	2022-05-19 06:22:...
020420227917	10194649	\$104.550,00	2022-04-02 12:00:00	2022-04-04 06:53:...
2202202227920	9955742	\$121.830,00	2022-02-22 12:00:00	2022-02-23 06:02:...

DESICION:

Así las cosas y con base en la verificación de las lecturas, nos permitimos informar que su reclamación es parcialmente procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado, razón por la cual a su factura le serán ajustados **130m³ por valor de \$354.845 pesos m/te** de la facturación emitida en enero y febrero 2023, quedando pendiente por cancelar el valor de **\$540.965 pesos m/te**, correspondiente a la facturación emitida en septiembre, octubre, noviembre, diciembre 2022, enero y febrero 2023.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 5

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

Igualmente nos permitimos informar que ACUAVALLE S.A. E.S.P. tiene deferentes alternativas de pago mediante 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.

Igualmente respetado usuario es nuestro deber manifestarle que ante la dificultad para acceder a la toma de lectura de su equipo de medida por encontrarse el medidor sin acceso estando dentro de la reja, impidiendo la ejecución normal de las actividades operativas y comerciales de lectura y seguimiento que requiere la empresa de servicios públicos, incurriendo en un incumplimiento de la obligación expresa en el Contrato de Condiciones Uniformes de garantizar la ubicación técnicamente adecuada de la acometida domiciliar de su vivienda de manera tal que permita el fácil acceso para el normal desarrollo de las actividades operativas y comerciales que adelanta la empresa de servicios Públicos.

En tal sentido ACUAVALLE S.A. E.S.P. nos permitimos notificarle que su equipo de medida debe trasladarse y ser reubicado a un sitio de fácil acceso que permita la maniobra de la empresa cuando así lo requiera, so pena de incurrir en una causal de suspensión del servicio.

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.

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, conforme lo establecido en el artículo 6 del **DECRETO 302 DE 2000.**, 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 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 esperamos dar respuesta a su solicitud no sin antes manifestarle nuestro compromiso de atenderle.

Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición y y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

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

Copia:
Anexos:
Transcriptor: Nillyreth Jimenez.
Aprobo
Copia Externa