



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

Villa Gorgona, 14 de Marzo de 2023

Señor(a)
SANDRA MILENA MURILLO ACEVEDO
CONTRATO 342315
Cr 10 #24ª-21
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor(a): SANDRA MILENA MURILLO ACEVEDO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-936247 de fecha 8 de Marzo 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 marzo de 2023

Señor(a)
SANDRA MILENA MURILLO ACEVEDO
Contrato 342315
Cr 10 # 24a - 21
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): SANDRA MILENA MURILLO ACEVEDO

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 Especificas 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 MARZO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): SANDRA MILENA MURILLO ACEVEDO identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (342315) 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- 936247

Villagorgona, 8 de marzo de 2023

Señor(a)
SANDRA MILENA MURILLO ACEVEDO
Contrato 342315
Cr 10 # 24^a - 21
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 1744

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 1744 instaurada en la página WEB., el día 16 de febrero 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 Cr 10 # 24^a – 21 mediante el Trámite 936247 del 16 de febrero 2023 producto de la inconformidad con el consumo facturado, para lo cual nos permitimos informar:

.... Realiza revisión el 20 de febrero 2023 se evidenciando que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado usuaria manifiesta que la casa se encontraba en construcción el segundo piso pero acabaron el 6 de febrero, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Lectura 289 tomada el 20 de febrero 2023.

2. Igualmente se observó que para la facturación del mes de febrero 2023 existía un obstáculo para tomar adecuadamente la lectura por encontrarse escombros encima de 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


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

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 27m3.

.... **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.

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.

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

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2023,	2,	263,	290,	27,	64,	MODIFICA CONSUMO PREDIO SIN ACCESO	27,
2023,	1,	228,	263,	35,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	23,
2022,	12,	185,	228,	43,	28,	CONFIRMA CONSUMO MEDIDOR NUEVO	17,
2022,	11,	144,	185,	41,	28,	CONFIRMA CONSUMO MEDIDOR NUEVO	12,
2022,	10,	123,	144,	21,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,
2022,	9,	112,	123,	11,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,



Lec 228 26/diciembre/2022



Lec. 263 – 26/enero/2023

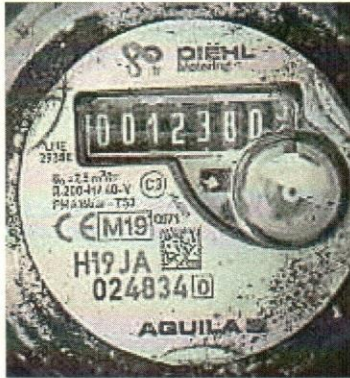


Lec. Sin acceso - 27/febrero/2023

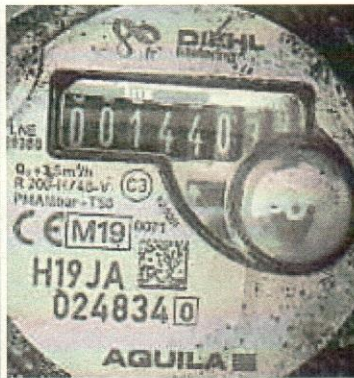


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02



Lec 123- 25/septiembre/2022



Lec. 144 - 25/octubre/2022



Lec 185 - 25/noviembre/2022

3. Igualmente nos permitimos indicar que tal y como se observa en el resumen de consumos generados en el predio mantienen un promedio normalizado de **27m³**, 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 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:

- Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- 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 342315 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.

4. Apreciada usuaria se le informo, que, con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación sobre los pagos, se procedió a verificar en el sistema comercial de la empresa ARQ los pagos efectuados por el suscriptor 342315.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

- El día 13 de enero 2023 es emitida la facturación la cual comprende el periodo de consumo del 01 diciembre al 31 de diciembre 2022, por valor de \$100.980 pesos m/te.

Pre visualización

Uso: ACUAVALLE C.C. 2254495
26A 21
BARRIO Urbanización La Abella
MUNICIPIO Villa Geopoma

**EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRIPTOR 342315**

VALOR TOTAL 100.980
PAGO ELECTRÓNICO 12549711

CICLO 48
UBICACIÓN 7610-46-040-003320
MEDIDOR 150024834
DIÁMETRO 1/2"
TARIFA VIGENCIA 2023-1-46-VILLA
CLASE DE SERVICIO Residencial
ESTRATO 2 - BAJO

DOCUMENTO EQUIVALENTE 61980206 FECHA DE EMISIÓN 13 ENE 2023 09:00:00

Periodo Facturado		Días		Lectura		Consumo		Régimen		Historia de consumo		Pagos	Morosa
Del	Hasta	Abc	Def	Abc	Def	Abc	Def	Abc	Def	M3	M3	M3	M3
01	12	22	31	22	31	226	263	35	0	0	0	23	1

Acueducto				Alcantarillado			
Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicable	Costo real M3	Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicable	Costo real M3
Carga fija	8.870.00	8.870.00	8.870.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Categoría básica	0.00	1.871.00	1.871.00	16.00	1.007.00	768.30	16.112.00
Consumo	0.00	1.871.00	1.871.00	16.00	1.007.00	1.007.00	16.128.00
Consumo extras	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	8.870.00	3.742.00	12.612.00	16.00	1.007.00	1.007.00	28.648.00

Asociación: ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Foto: Sistema comercial ARQ – factura emitida el 13 de enero 2023.

- El sistema comercial ARQ no registra ningún pago por el contrato 342315 correspondiente a la facturación de enero 2023.
- Es así, que el día 8 de febrero 2023, es emitida la facturación de febrero por valor de \$179.250 pesos m/te, la cual correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo mora por no pago del saldo pendiente por cancelar de la facturación emitida en enero 2023.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

previsualizar 1 / 1 80%

Líquido Acuavalle CC. 22454488
 JAA 21
 BARRIO Urbanización La Asper
 MUNICIPIO Villa Gorgona
EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRIPTOR 342315
PAID ELECTRONICO 12893958

CICLO 46
 UBICACIÓN 7610-46-040-003170
 MEDIDOR 180024634
 DIÁMETRO 1/2"
 TARIFA VIGENCIA-2023-2-46-VL1A
 CLASE DE SERVICIO Residencial
 ESTRATO 2 - BAJO

DOCUMENTO EQUIVALENTE 62440748 FECHA DE EMISIÓN 08 FEB 2023 00:00:00

Periodo Facturado			Días			Lecturas			Consumo			Módulo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Anterior	Actual	Mód	M3	M3	M3	Código	Valor	Valor
31	12	22	31	01	23	31	263	290	27	04	04	04	04	04

Acueducto				Alcantarillado			
Código	Valor	Valor	Valor	Código	Valor	Valor	Valor
Cargo fijo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Consumo básico	0.00	142.25	20942.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Consumo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00	142.25	20942.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Aspe: Facturación y cobros, Bando empresa, Recaudación transporte, Tratamiento de aguas residuales, Tránsito, Frecuencia de cobros, Frecuencia de cobros, Subsidio de contribución, Pago a pagar


Foto: Sistema comercial ARQ – factura emitida el 8 de febrero 2023.

Adjunto relacionamos los últimos pagos efectuados por el contrato 342315, donde se puede evidenciar que el pago por valor de \$124.010 pesos m/te corresponde a la facturación emitida en el mes de diciembre 2022.

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo
12893958	\$179.250,00	2023-02-15 12:00:00
12381506	\$124.010,00	2023-01-03 12:00:00
12144635	\$112.730,00	2022-12-03 12:00:00
11839021	\$58.020,00	2022-10-19 12:00:00
11611081	\$62.710,00	2022-09-19 12:00:00

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 establece la Ley. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

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

Consecuentemente nos permitimos informar que nuestro propósito es garantizarle el acceso a la medida justa de sus consumos, 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.

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 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
Profesional III – Operación AGUA 10 (E.)

Copia:


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 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

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa