	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Villa Gorgona, 13 de Marzo de 2023

Señor(a)  
SEBASTIAN OTERO VIDAL  
CONTRATO 552142  
CALLE 20ª 6 OESTE 18

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**

Respetado señor(a): EDGAR ALEXANDER SALAS

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-940315 de fecha 10 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 Especificas AGUA 10

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código:MI1-F1
	CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Versión No.: 00

Villa Gorgona ( ) de marzo de 2023

Señor(a)

SEBASTIAN OTERO VIDAL  
Contrato 552142  
Calle 20a 6 oeste 18  
Villagorgona

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): SEBASTIAN OTERO VIDAL

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 MARZO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): SEBASTIAN OTERO VIDAL identificado(a) con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor (552142) 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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC- 940315

Villagorgona, 10 de marzo de 2023

Señor(a)  
SEBASTIAN OTERO VIDAL  
Contrato 552142  
Calle 20ª 6 oeste 18  
Villagorgona

Asunto: RESPUESTA A SOLICITUD 940315

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 el 20 de febrero 2023 mediante la solicitud 940315, 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. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados por el concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en el Calle 20ª 6 oeste 18 del corregimiento de Villagorgona, bajo el contrato 552142 evidenciando:
  - El contrato 552142 se encuentra legalizado en el sistema comercial ARQ el día 6 de diciembre 2022 con un medidor marca DIEHL METERING con número de serial H20JA073200, ante la solicitud efectuada por parte del urbanizador.
3. Para la facturación de enero 2023 y en desarrollo de la investigación previa a la generación de la facturación, que nos exige la Ley 142 de 1994, se procedió el día 12 enero 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 906143, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Calle 20ª 6 oeste 18, en el periodo de consumo del 6 de diciembre 2022 al 29 de diciembre 2022.


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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

4. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa de consumo, la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, que estipula:

*“Artículo 149. De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. **Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios** en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”*

5. Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de enero 2022 un promedio de consumo correspondiente a **20m<sup>3</sup>** y dejando en investigación **85m<sup>3</sup>**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Consumo	Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Investigación	Causa de Lectura	
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo					Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Código	Descripción
2023	1	0	20	20	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION	0	0	105	105	85	33	LECTURA	
2022	12	0	0	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	0	0	0	0		1	INSTALACIÓN	



Lect 105 – 31 diciembre/2022

6. Posteriormente el día 17 de enero 2023, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, evidenciando que el predio se encuentra solo y no es posible ubicar a nadie



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

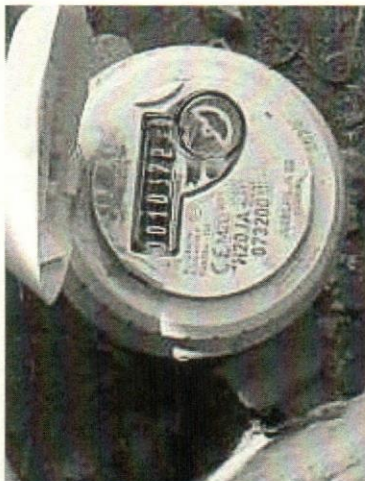
para atender la revisión. Lectura 105, dejando una copia por debajo de la puerta. (copia que también es anexada por usted)

- 7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 27 de enero 2023, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO, previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad son acordes a lo registrado en terreno tal como se evidencia en el seguimiento realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de la desviación generado de consumo de 85m<sup>3</sup>, que se encontraban en investigación en la siguiente facturación, es decir para la facturación de febrero 2023.

Esta decisión se intentó notificar en repetidas oportunidades encontrando el predio solo, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página web de la empresa, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación:

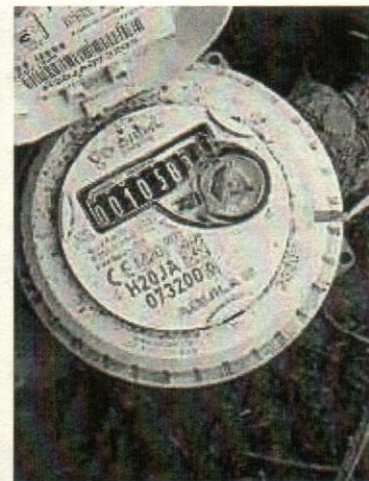
Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Causa de Lectura		
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Investigación	Código	Descripción
2023	2	20	105	85	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	10	105	105	0		33	LECTURA
2023	1	0	20	20	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	0	0	105	105	85	33	LECTURA
2022	12	0	0	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	0	0	0	0		1	INSTALACION




Lect 105 – 31 diciembre/2022



Lect 105 – 31 enero 2023



Lect 105 – 3 de marzo 2023

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

8. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 940315 el día 20 de febrero 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

.... Realizada la visita, se evidencia que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas en buen estado, el predio sigue desocupado. Lectura tomada el 28 de febrero de 2023 fue de 105.

9. Tal como se pudo evidenciar en el archivo del Punto de Atención al Usuario de el corregimiento de Villagorgona la constructora Sudamericana realizo la solicitud de las acometidas de acueducto para la urbanización Los Ángeles ante ACUAVALLE S.A. E.S.P; así mismo estimado usuario es oportuno informarle que es el comprador el que firma el contrato de compraventa entre la constructora y el propietario del predio, por lo tanto las condiciones establecidas dentro del contrato de compra venta son efectuadas entre las partes que firman el documento; es decir los acuerdos o contenidos del contrato firmado con el urbanizador y los propietarios de las viviendas de la urbanización Los Ángeles, son ajenos a la relación contractual que como empresa operadora de servicios públicos tenemos con usted y que están contenidos en el contrato de condiciones uniformes que por adhesión se asume entre las partes (ACUAVALLE S.A. E.S.P. – SUSCIRPTOR).
10. Consecuentemente nos permitimos indicar que la deuda adquirida por parte del suscriptor o usuario, es a cargo del predio en este caso el que se encuentra ubicado en Calle 20ª 6 oeste 18 del corregimiento de Villagorgona, bajo el código de contrato 552142, para la empresa de servicios públicos la deuda y la factura son 1 sola, independientemente de quien pague la factura, situación que es responsabilidad directa del suscriptor o usuario; No obstante le recomendamos de manera respetuosa remitir su caso directamente a la constructora basados en lo manifestado por usted donde indica que el predio fue entregado el 29 de diciembre 2022 y tal como se evidencia en el registro fotográfico de lectura el 31 de diciembre 2022 el medidor registraba 105m<sup>3</sup> de lectura.
11. En lo referente al cobro de la suspensión y reconexión del servicio la Ley 142 de 1994, reglamentada con el Decreto 302 de 2000 y el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito por adhesión entre las partes, establece las condiciones dadas para proceder a la suspensión del servicio y los costos en que se incurre para realizar estas actividades de suspensión y reconexión por parte del personal operativo.

Igualmente nos permitimos indicar, que ante la evidencia que el contrato 552142 estaba incumpliendo el Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor el cual contiene los postulados de la Ley 142 de 1994, descritos **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SUSPENSIÓN Y REINSTALACION DEL SERVICIO**, que trata de los mandatos normativos que indican los casos en los que procede la suspensión



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

reinstalación del servicio y las causas que la originan, entre ellas el incumplimiento del contrato por no pago conlleva la suspensión o corte 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:

26.1 La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (2) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

(...) 26.6 Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

(...) 26.10 Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.


(...) 26.11 Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

(...) 26.17 Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

12. Acorde con la normatividad vigente para la facturación emitida mensualmente, la suspensión del servicio procede cuando el suscriptor registre un periodo de atraso en el pago, dentro del periodo indicado por el operador del servicio.

13. La facturación emitida por la empresa indica de forma expresa las fechas límites de pago, así como las fechas de suspensión del servicio para usuarios con mora en el pago. Para el mes de enero 2023 la factura indicaba como fecha límite de pago el 20 de enero 2023 y como fecha de suspensión el día 21 del mismo mes.



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

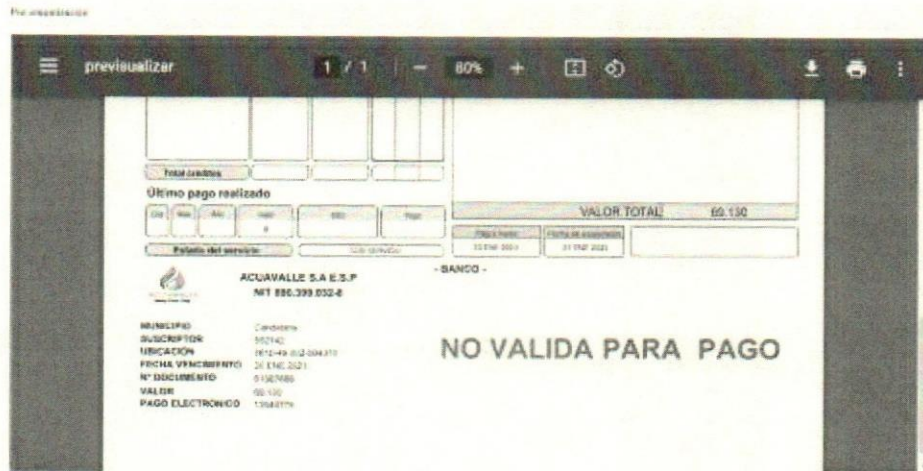



Foto: Sistema comercial ARQ

14. Es decir que el plazo concedido a nuestros usuarios para el pago de las facturas y evitar la suspensión del servicio en los casos que registre mora en el pago de la factura viene establecido en la factura de pago entregada de manera oportuna cada mes, por medio de la cual se surte la respectiva notificación.
15. El contrato 552142, para este periodo registraba un periodo en mora el cual no fue cancelado dentro de las fechas indicadas por la empresa.
16. La suspensión del servicio se generó el día 26 de enero 2023, mediante la orden de suspensión No 920393; ejecutada y grabada en nuestro sistema comercial ARQ como cumplida.
17. Si bien es cierto en el caso particular del contrato 552142, incurrió en una causal de suspensión en el mes de enero 2023, cuando completo dos periodos de facturación sin cancelación.
18. Sin embargo, una vez realizada la trazabilidad de los periodos facturados se evidencio que el 13 de diciembre 2022 fue emitida la primera factura del contrato 552142 por valor de \$11.290 pesos m/te, facturando los cargos básicos de acueducto y alcantarillado del periodo del 1 de noviembre al 1 de diciembre 2022, fecha en que no se había legalizado la acometida de acueducto en el sistema comercial ARQ.
19. Producto de este saldo por valor de \$11.290 pesos m/te la facturación emitida el 13 de enero 2023, registraba un periodo de atraso, generando la orden de suspensión 920393.

Basados en las anteriores argumentaciones nos permitimos informar que al contrato

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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

552142 le será ajustado el valor de \$41.450 pesos m/te, los cuales se verán reflejados en la disminución de la deuda por valor de \$275.060 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida el 8 de febrero 2023.

Descripción del Cobro	Valor
Factura Emitida el 13 de diciembre 2022	\$ 11.290
Suspension del Servicio	\$ 16.240
Reinstalacion del Servicio	\$ 13.920
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 41.450</b>

### DECISIÓN


Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden 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.

De usted considerarlo necesario, **le ofrecemos la alternativa de un convenio de pago de acuerdo a 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.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, ratificando los consumos facturados, no sin antes recomendarle muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano.

***“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)*

Mediante el presente acto administrativo me permito notificarle que en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, me permito concederle los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL <b>OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

de servicios públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, agradeciendo su amable atención.

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ  
Profesional de Operaciones ( E ) AGUA 10

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:* Nillyreth Jimenez.

*Aprobo*

*Copia Externa*