



Villa Gorgona, 05 de Mayo de 2023

Señor(a)
JOSE HERMINSUL IPIAL
Contrato 331497
Calle 12 No. 8-33
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): JOSE HERMINSUL IPIAL

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC--35482023 de fecha 27 de abril 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

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



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

Villa Gorgona () de abril de 2023

Señor(a)
JOSE HERMINSUL IPIAL
Contrato 331497
Calle 12 No. 8-33
VILLAGORGONA

CARTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL a los () días del mes de ABRIL de Dos mil Veinte Dos (2022) se prescribió a este señor(a): JOSE HERMINSUL IPIAL identificado(a)

Respetado señor(a): JOSE HERMINSUL IPIAL en calidad de suscriptor (a) y/o

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,

El Notificado(a)

El Notificador

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10

Cedula No. _____

Cedula No. 53 900 311



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 ABRIL de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): JOSE HERMINSUL IPIAL identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (331497) 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, 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:

Cedula No. _____

Cedula No. 53.000.504

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

AC - 35482023

Villagorgona, 27 de abril de 2023

Señor

JOSE HERMINSUL IPIAL

Contrato 331497

Calle 12 No. 8-33

Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 35482023

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, a la vez que nos permitimos dar respuesta al radicado 35482023 interpuesto el 05 de abril 2023 en el Punto de Atención Al Usuario Denominado PAU., mediante el cual nos permitimos informar:

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 las atenciones, las lecturas y los consumos facturados en el predio, para la valoración adecuada de susolicitud.
3. En esta etapa de verificación pudimos evidenciar que para la facturación de noviembre 2022 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 16 noviembre 2022 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 858810, para apoyar la identificación de las causas de la desviación de consumo generado el predio ubicado Calle 12 No. 8-33, en el periodo de consumo del 10 de octubre al 06 de noviembre 2022.
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 periodos

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



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 diciembre 2022 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a $15m^3$, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

| Año | Mes | Facturado | | | Consumo Promedio | Consumo Real | | | |
|------|-----|------------------|----------------|---------|------------------|--|------------------|----------------|---------|
| | | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | | Código | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo |
| 2022 | 11 | 501, | 516, | 15, | 48, | MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO | 501, | 488, | -13,000 |
| 2022 | 10 | 489, | 501, | 12, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 489, | 501, | 12,000 |

Posteriormente el día 22 de noviembre 2022, se realiza revisión en el predio observando que el medidor no marca fugas, que las instalaciones internas hidráulicas se encuentran en buen estado, lectura tomada el 22-11-2022 fue de 481 personas

6. De igual forma el 16 de febrero de 2023 el usuario presenta una reclamación por el alto consumo facturado, donde el personal de redes el día 20 de febrero 2023 procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, observando que las instalaciones hidráulicas internas se encuentran en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas, Lectura tomada 445, se observa inconsistencia en la toma de lectura, se inicia seguimiento al medidor, donde se pudo determinar que el medidor se encontraba invertido.
7. No obstante, con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 979039 el día 05 de abril 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

... Realizada la visita en terreno se observa que el medidor se encuentra invertido, se procede a retirar el medidor y se instala correctamente, el usuario argumenta no a ver manipulado el medidor, todas las instalaciones en buen estado. La lectura del medidor al momento de la revisión es de 424 m³.

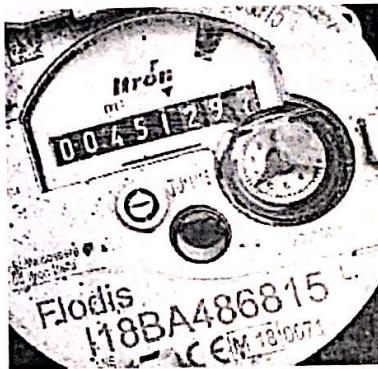
Es así estimado usuario, que una vez realizada la revisión y corroborado las lecturas registradas por el equipo de medida tal y como se evidencia en el registro fotográfico, se pudo identificar un mayor consumo facturado producto de la novedad presentada al encontrarse el medidor invertido, por lo cual esta operadora procederá a ajustar $57m^3$ de la facturación emitida en noviembre, diciembre 2022, enero, febrero, marzo y abril 2023.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 2

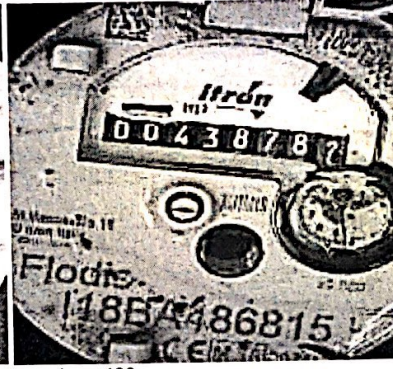
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



| Año | Mes | Facturado | | | Código | Descripción | Consumo Promedio | Consumo Real | | | |
|------|-----|------------------|----------------|---------|--------|--|------------------|------------------|----------------|---------|-----------------|
| | | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | | | | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Consumo Ajustar |
| 2023 | 4 | 438 | 426 | 21 | 50 | MODIFICA CONSUMO POR PROMEDIO MES ANTERIOR | 21 | 438 | 426 | -12 | -9 |
| 2023 | 3 | 451 | 438 | 38 | 50 | MODIFICA CONSUMO POR PROMEDIO MES ANTERIOR | 17 | 451 | 438 | -13 | -25 |
| 2023 | 2 | 463 | 451 | 28 | 50 | MODIFICA CONSUMO POR PROMEDIO MES ANTERIOR | 15 | 463 | 451 | -12 | -16 |
| 2023 | 1 | 475 | 463 | 15 | 50 | MODIFICA CONSUMO POR PROMEDIO MES ANTERIOR | 15 | 475 | 463 | -12 | -3 |
| 2022 | 12 | 516 | 475 | 15 | 50 | MODIFICA CONSUMO POR PROMEDIO MES ANTERIOR | 15 | 488 | 475 | -13 | -2 |
| 2022 | 11 | 501 | 516 | 15 | 48 | MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO | 15 | 501 | 488 | -13 | -2 |
| 2022 | 10 | 489 | 501 | 12 | 0 | LECTURA SIN NOVEDAD | 15 | 489 | 501 | 12 | 0 |



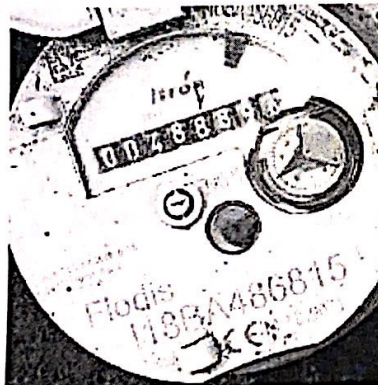
Lect.451 febrero



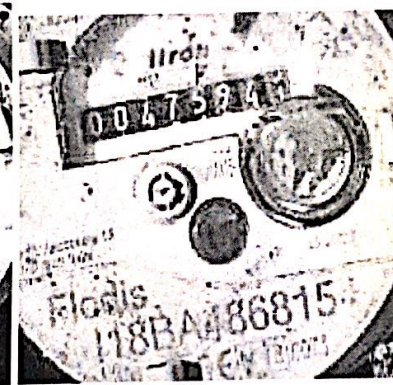
Lec. 438 marzo



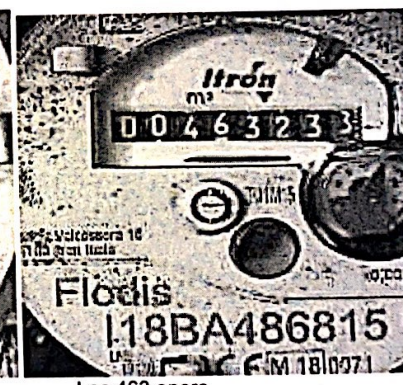
Lec. 426 abril



Lec. 488 noviembre 2022



Lec. 475 diciembre



Lec 463 enero


Apreciado usuario tal como se evidencia el medidor había sido invertido, donde el personal operativo manifiesta no haber sido por parte de ellos.

DESICION:

Así las cosas y con base en la verificación de las lecturas, nos permitimos informar que su solicitud es parcialmente procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado, razón por la cual a su factura le serán ajustados 57m³ por valor de \$145.367 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida en noviembre, diciembre 2022, enero, febrero, marzo y abril 2023, quedando cancelada automáticamente la factura emitida en el mes de

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 |
|--|--|---|

abril 2023, y un saldo a favor de \$58.897 pesos m/te,

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, 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)

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación dentro de los términos de ley, 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.

De usted muy cordialmente



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

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa

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