

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

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

Aviso No. 002 -2023

### ACUAVALLE S.A. E.S.P

Por el cual se notifica al (a) señor (a) suscriptor de conformidad con lo establecido por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.


Acto administrativo a notificar:	Notificación
Tramite:	Notificación citación personal para dar respuesta Al radicado 44132023 SUSCRIPTOR 519958
Persona a notificar:	USUARIO 519958 / RUTA 7609-02-035-001442
Dirección de Notificación:	C 24 5 22
Funcionario que expidió el acto:	MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Cargo:	Profesional III Operación AGUA 9
Recursos que proceden:	Contra la presente procede recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante ACUAVALLE S.A E.S.P, en la cual debe interponerse dentro de los cinco primeros días siguientes de notificada la decisión.

Es importante informarle que la notificación del presente aviso se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino

NOTIFICADOR



MAGDA CAROLINA ARANA  
Profesional III operación  
AGUA 9

	<b>ADMINISTRACION DEL CLIENTE</b>	Código:MI1-F1
	<b>CITACION NOTIFICACION PERSONAL</b>	Versión No.: 00 <span style="float: right;">00</span>

Andalucía - Valle del cauca, 08 de Mayo de 2023

Señor ( a )  
 CARLOS ALEXANDER GAVIRIA DUQUE  
 Suscriptor 519958  
 C 24 5 22  
 Andalucía, Valle

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

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 13 # 2-06 EL CENTRO, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 am y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m., a fin de que le sea notificado personalmente la respuesta ante la solicitud revisión técnica por problemas de alcantarillado

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,



MAGDA CAROLINA ARANA  
 Profesional III Operación  
 AGUA 9

Transcriptor:  
 Aprobó:

*Handwritten notes:*  
 Carlos / 23  
 CTX  
 942559597  
 11/05/2023

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



ADMINISTRACION DEL CLIENTE ACTA  
DE NOTIFICACION PERSONAL DP

Código:MI1-F2

Versión No.: 00

**ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL (Derecho de Petición)**

En la ciudad de Andalucia , Valle del Cauca, a los \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_ (2023), se presentó el(a) señor(a) **CARLOS ALEXANDER GAVIRIA DUQUE**, identificado ( a ) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, en calidad de suscriptor y/o usuario de Acuavalle S.A ESP, con código 519958, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, Tramite 1003158 Mayo de 2023, mediante la cual se resuelve el derecho de petición.

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:

\_\_\_\_\_  
Cedula No. \_\_\_\_\_

**MAGDA CAROLINA ARANA**  
*Profesional III Operación*  
**AGUA 9**

Transcriptor:  
Aprobó:

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



**COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO**

**TRAMITE: 1003158    ORDEN: 1270392**

**EN PROCESO**



Número de radicado : 44132023  
Fecha Atención : 2023-05-03 16:58:26  
Fecha Vencimiento : 2023-05-24  
Número Cliente : -1  
Nombre Cliente : CARLOS ALEXANDER GAVIRIA DUQUE  
Dirección Cliente :  
Teléfono Cliente : 3117886215  
Último Consumo : -1  
Consumo Promedio : -1  
Ruta Cliente : ----  
Clase de Servicio : ----  
Rol Atendedor : LUZ AMPARO ARCILA OSORIO  
Motivo : DERECHO DE PETICIÓN

**Observaciones:**

USUARIO MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD ANTE LAS SUSPENSIONES DEL SERVICIO DE AGUA

*Valentina B.*

\_\_\_\_\_  
FUNCIONARIO ACUAVALLE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL USUARIO

**COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO**

**TRAMITE: 1003158    ORDEN: 1270392**

**EN PROCESO**



Número de radicado : 44132023  
Fecha Atención : 2023-05-03 16:58:26  
Fecha Vencimiento : 2023-05-24  
Número Cliente : -1  
Nombre Cliente : CARLOS ALEXANDER GAVIRIA DUQUE  
Dirección Cliente :  
Teléfono Cliente : 3117886215  
Último Consumo : -1  
Consumo Promedio : -1  
Ruta Cliente : ----  
Clase de Servicio : ----  
Rol Atendedor : LUZ AMPARO ARCILA OSORIO  
Motivo : DERECHO DE PETICIÓN





















**Observaciones:**

USUARIO MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD ANTE LAS SUSPENSIONES DEL SERVICIO DE AGUA

*Valentina B.*

\_\_\_\_\_  
FUNCIONARIO ACUAVALLE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL USUARIO

-  Escritorio
-  Entradas
-  Medios
-  Páginas
-  Support
- Listado de PQRs
- Configuración
-  Comentarios
-  Eventos
- Formidable
-  Contacto
-  Newsletter
-  Elementor
-  Plantillas
-  Essential Addons
-  Apariencia
-  Plugins 25
-  Usuarios
-  Herramientas
-  Ajustes
- SEO 1
-  Advanced Google reCAPTCHA
- Insights 5
- Wordfence 3
-  Administrador de archivos WP
-  Cerrar menú

¡Ya está disponible [WordPress 6.2!](#) [Por favor, actualiza ahora.](#)

## Leave A Review?

We hope you've enjoyed using WordPress Event Calendar WD! Would you consider leaving us a review on WordPress.org? ✕

[Sure! I'd love to!](#) [I've already left a review](#)

[Maybe Later](#) [Never show again](#)

## Solicitud 002242 / En revisión

[Volver al listado](#)

Para implementar reCAPTCHA, primero debes completar los ajustes de la clave. [Ajustes de Captcha](#)

**Por favor, configura el análisis de la web para ver las perspectivas de audiencia**

MonsterInsights, el plugin de análisis para WordPress, te ayuda a conectar tu web con Google Analytics para que puedas ver cómo encuentra y utiliza tu web la gente. Más de 3 millones de propietarios de webs usan MonsterInsights para ver las estadísticas importantes y hacer crecer su negocio.

[Conecta MonsterInsights y configura el análisis de tu web](#) [Más información](#)

Hello! Seems like you have been using **Advanced Google reCAPTCHA** for more than 7 days – that's awesome! Could you please do us a BIG favor and give it a 5-star rating on WordPress? This would boost our motivation and help us spread the word.

[Ok, you deserve it](#)









[Nope, maybe later](#)

[I already did](#)

Estado de la solicitud: En revisión

### Información básica del usuario



-  Escritorio
-  Entradas
-  Medios
-  Páginas
-  Support
- Listado de PQRs
- Configuración
-  Comentarios
-  Eventos
- Formidable
-  Contacto
-  Newsletter
-  Elementor
-  Plantillas
- Essential Addons <sup>1</sup>
-  Apariencia
-  Plugins 25
-  Usuarios
-  Herramientas
-  Ajustes
- SEO 1
-  Advanced Google reCAPTCHA
- Insights 5
- Wordfence 3
-  Administrador de archivos WP
-  Cerrar menú

<b>Tipo de documento de identificación:</b>	Cédula de ciudadanía (CC)
<b>Tipo de solicitante:</b>	Persona natural
<b>Número de identificación:</b>	94357547
<b>Nombre completo:</b>	Carlos Alexander Gaviria Duque
<b>Número de suscriptor:</b>	519958
<b>País:</b>	Colombia
<b>Departamento:</b>	Valle del Cauca
<b>Municipio:</b>	Andalucía
<b>Correo electrónico:</b>	alexgav24@gmail.com
<b>Teléfono fijo:</b>	
<b>Celular:</b>	3117886215
<b>Dirección del domicilio:</b>	Calle 24 #5-22

## Información de la solicitud

<b>Tipo de solicitud:</b>	Queja
<b>Descripción:</b>	<p>En el presente manifiesto, mi no conformidad como usuario del servicio de agua potable, ya que es una constante, el corte del suministro de agua, siempre de forma imprevista, no informan al usuario, nos damos cuenta cuando ya no hay tiempo de almacenar el líquido, no hay plan de contingencia de parte de ustedes como prestadores del servicio, e igual de importante al final del mes, no se ve reflejado en el valor de la factura el número de días en los que no tenemos servicio. Necesitamos un cambio, no nos pueden seguir tratando con tal displicencia, siendo este una necesidad básica y vital.</p>
<b>Medio de respuesta:</b>	Físico
<b>Archivos adjuntos:</b>	

 Escritorio

Enviar correo

Llamar

Volver al listado

 Entradas

 Medios

Gracias por crear con [WordPress](#).

[Obtener la versión 6.2](#)

 Páginas

 Support

Listado de PQRs

Configuración

 Comentarios

 Eventos

Formidable

 Contacto

 Newsletter

 Elementor

 Plantillas


 Essential Addons <sup>1</sup>

 Apariencia


 Plugins 25

 Usuarios

 Herramientas


 Ajustes

SEO 1

 Advanced Google reCAPTCHA


Insights 5

Wordfence 3

 Administrador de archivos WP

 Cerrar menú



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

**44132023**

Andalucía, 5 de mayo de 2023

Señor (a)

CARLOS ALEXANDER GAVIRIA DUQUE

Suscriptor 519958

C 24 5 22

Andalucía, Valle

**ASUNTO: RESPUESTA PETICION – RADICADO SOLICITUD 002242**

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 a su petición radicado en nuestra página web Solicitud 00242, el cual atendemos dentro de los términos, así:

### SUSTENTACIÓN

ACUAVALLE S.A. E.S.P., es el operador de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado para el municipio de Andalucía, articulado a todos los procesos técnicos y normativos que en materia de regulación tarifaria y operación dicten las normas y los entes de control, siendo la Ley 142 de 1994, la norma que determina la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, a su vez reglamentada por el Decreto 302 de 2000.

El sistema de acueducto del municipio de Andalucía, se abastece de la fuente que corresponde al río Bugalagrande, mediante el sistema de captación denominado bocatoma voladeros, que corresponde a una estructura de disipación lateral sobre el cauce del río, con capacidad para captar hasta 300 lps.

La prestación del servicio de acueducto a través de sus diferentes componentes como lo es todo el sistema hidráulico que lo conforma – bocatoma, desarenadores, aducción, planta de tratamiento, conducción, distribución-, está sujeto a que por diversos factores como lo son, ambientales, fatiga de material, operación de maquinaria o terceros, entre otros, se puedan ver afectados en su normal funcionamiento; lo cual conlleva nuestra intervención inmediata y por demás oportuna mediante actividades y obras de mantenimiento, para subsanar cualquier daño que se presente en nuestros sistemas de acueducto.



No obstante a lo anterior y con el objetivo de garantizar un servicio constante y eficiente a todos nuestros usuarios, la directriz en caso de suspensión forzosa o programada del servicio, se orienta a su normalización en el menor tiempo posible y a mantener informados de los eventos a través de los canales de comunicación de la empresa como son: página Web, boletines digitales, redes sociales como Facebook, Instagram y twitter.

Fenómenos ambientales, como los son las inclementes temporadas de abundantes lluvias, generan afectación directa en los sistemas de acueducto, sin ser ajeno el sistema que abastece el acueducto para el municipio de Bugalagrande y que conlleva a suspensiones forzosas del servicio.

- Abundantes precipitaciones sobre lo largo de la cuenca del río Bugalagrande, han generado mayores caudales y crecientes en el cauce del río, así como mayor cantidad de material de arrastre y palizadas que convergen al sistema de captación ocasionando taponamiento permanente de la rejilla de captación.

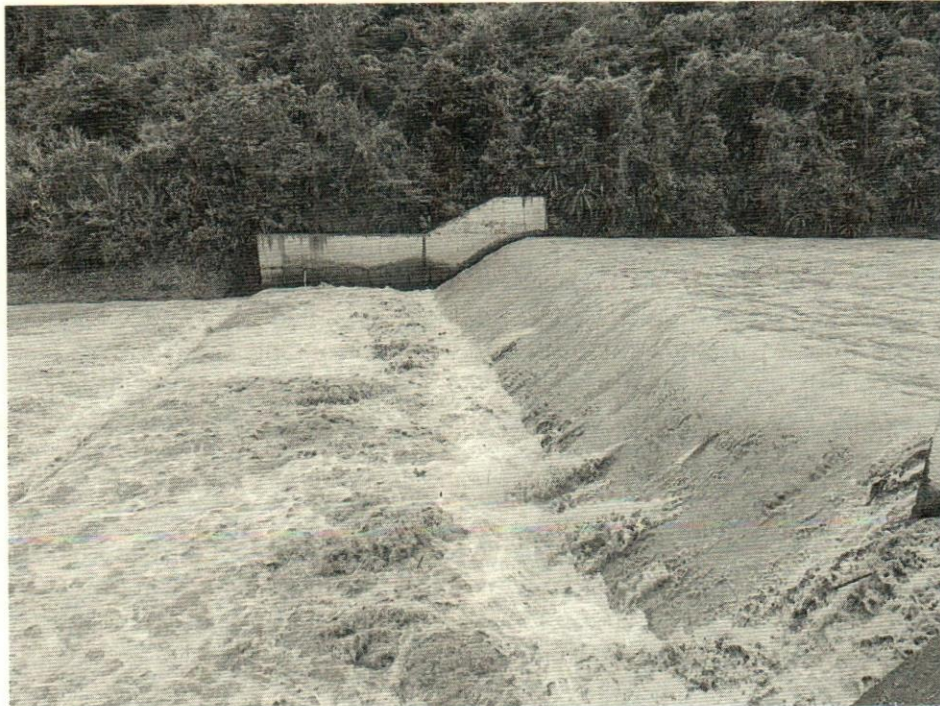


Foto 1. Bocatoma Voladeros Marzo 2023.

Los mayores caudales y crecientes del río, dificultan el ingreso a la bocatoma ya que no permiten el acceso seguro a la rejilla de captación para su limpieza normal, sin embargo, se ha dispuesto personal operativo permanente en la bocatoma, que nos garantice una jornada de mantenimiento que oscila entre las 12 y 18 horas diarias en el sitio, según las condiciones de seguridad para el personal.



Los taponamientos que registra la bocatoma, obedecen a las condiciones naturales y cambiantes de la fuente hídrica que para el caso, corresponde al Río Bugalagrande; el cambio en las condiciones hidráulicas del río de morfología trezada y con abundante material de arrastre propio de su conformación y fallas geológicas que han sido evidenciadas en diferentes puntos neurálgicos de la cuenca, se ven intensificadas en temporada de abundantes lluvias, como lo es la actual temporada invernal, acompañada del fenómeno de la niña, que llegó a registrar de acuerdo con los reportes de la CVC un aumento histórico en las descargas pluviales presentadas en la zona para el último semestre de 2022.



FOTO 2. TAPONAMIENTO BOCATOMA VOLADEEROS MARZO 2023





Foto 3. Taponamiento total por lodos del sistema de desarenadores Andalucía

En relación con las altas turbiedades, que representa la segunda afectación del sistema de potabilización, el sistema cuenta con un proceso de desarenación en la bocatoma, que permiten disminuir en un menor tiempo las altas turbiedades, no obstante el deterioro mismo de la cuenca y sus abundantes descargas aguas arriba de la bocatoma por deslizamientos que llegan de otros afluentes tributarios de la misma, afectan la calidad del agua cruda de la principal fuente que es el río Bugalagrande, haciendo imposible por varias horas realizar el proceso de potabilización en la planta, obligando a la suspensión del tratamiento en la planta, hasta que las condiciones fisicoquímicas del agua cruda sean aptas para su tratamiento y potabilización según la normatividad nacional vigente (Decreto 1575 y Resolución 2115 de 2007).





Foto 4. Desarenadores Bocatoma voladeros – Marzo 2023

En cuanto al sistema de potabilización instalado en la planta de tratamiento de agua potable PTAP, informamos que, en el año 2022, se culminaron labores de optimización para ampliar la capacidad instalada, actualmente se cuenta con una capacidad de 200 lps. Estas inversiones que buscan mejorar no solo los procesos de potabilización en cuanto a los parámetros de calidad que están establecidos, sino también brindar garantías de mayor respaldo frente al aumento de la demanda de consumo, por el continuo crecimiento de la población usuaria, han permitido que el proceso de potabilización y la capacidad de producción en planta sea mayor, pues se pasó a un sistema con capacidad de operar turbiedades mayores a 3000 UNT, no obstante el parámetro de calidad establece unas condiciones de trazabilidad del agua cruda que no podrán ser superadas y que están enmarcadas en un proceso de calidad de obligatorio cumplimiento para el operador. Cabe anotar que actualmente la fuente hídrica del Río Bugalagrande está registrando turbiedades que oscilan hasta las 59.000 UNT y con periodos de retención mucho más prolongados que años atrás en temporadas de lluvias.; condiciones de agua cruda con no facilitan su tratamiento.





El objetivo y las acciones operativas de Acuavalle S.A. E.S.P., están orientados a la prestación del servicio de acueducto las 24 horas del día en los 33 municipios que operamos, no obstante, dichos sistemas están expuestos como se ha indicado en la presente comunicación a diversos factores que lo hacen vulnerable en un momento determinado y se expone la prestación del servicio a una posible interrupción en el mismo.

Así, mismo y dada la vulnerabilidad que presenta actualmente el sistema de captación, el operador ha dispuesto:

- Servicio de fontanería permanente
- Se adelantan gestiones administrativas de manera conjunta con las alcaldías municipales de Andalucía y Bugalagrande conducentes a definir la mejor alternativa de fuente alterna de almacenamiento de agua cruda para el sistema de acueducto de ambos municipios tipo reservorio o en su defecto la ampliación del sistema de almacenamiento de agua potable.

Es oportuno aclarar que pese a las continuas interrupciones, la empresa ha doblado esfuerzos para habilitar en cada evento de suspensión el servicio en el menor tiempo posible, entendiendo que algunos factores como los ambientales se salen de nuestro control y debemos dar espera a que pasen de forma natural.

Los tiempos de afectación del sistema por alta turbiedad han oscilado en promedio entre 1 y 16 horas, en su mayoría de los casos con afectación después de las 10 pm; en el mes de abril el sistema registro turbiedades hasta de 59.000 Unt por periodos de tiempo de 16 horas, que no habían sido registrados en los históricos de la planta de tratamiento.

Para el caso de los taponamientos de la bocatoma los tiempos del evento han transcurrido entre 2 y 7 horas, siendo igualmente la mayor afectación en horario nocturno, ya que en el día contamos con fontanería permanente en el sitio.

Así mismo en lo corrido del 2023, la continuidad del servicio ha sido optima con un indicador del 96.4%

El tiempo de servicio normal a la población en un periodo de 30 días es de 720 horas/mes, de las cuales en promedio hemos garantizado servicio hasta 700 horas/mes, es decir el 96% del tiempo de prestación, la población ha contado con suministro de agua potable.

En relación con los episodios de suspensión del servicio que producto de la temporada de lluvias han afectado el sistema ya sea por taponamiento de la rejilla de captación como por alta turbiedad, se relacionan a continuación, y las cuales reflejan la eficiencia del indicador de índice de continuidad del servicio.

Durante el tiempo que se suministra el servicio a la población cuya continuidad supera el 96%, es decir, casi que permanente, garantizamos la calidad de agua potable apta para consumo humano. En cuanto a la Calidad del Agua suministrada a la población, la misma





cumple con la normatividad establecida en la Resolución 2115 del 22 de junio de 2007, por medio del cual se determina la Calidad del Agua para Consumo Humano. Los resultados de Calidad son verificados por el ente de Control departamental, a través de la Unidad Ejecutora de Saneamiento Básico UES, en los cuales se determina el resultado SIN RIESGO. APTA PARA CONSUMO HUMANA.

El sistema ANDAGRANDE, cuenta con una planta de tratamiento de agua potable, tipo convencional, ubicada en la cabecera municipal de andalucía. Las plantas de tratamiento de agua potable convencionales son capaces de remover turbiedad, sedimentos, microorganismos, dureza, olor, color y las características que se requieran dependiendo del estado en que se encuentre el agua cruda. Los fenómenos ambientales provocan un fuerte impacto en la variación de la calidad del agua de fuentes de abastecimiento, exigiendo que los procesos de potabilización respondan a tales variaciones y mantengan los estándares de la calidad en la producción de agua segura.

Cabe anotar que las obras de optimización desarrolladas en el 2022, han aportado mejores condiciones de operación del sistema, hasta antes de su desarrollo la planta de tratamiento solo tenía capacidad para tratar 90 lps y con turbiedades hasta 2000 unt, ahora contamos con una capacidad de 200 lps y el manejo de turbiedades entre 3000/4000 unt, esta condición permite la puesta en operación en menor tiempo ante eventos de parada del sistema.

Así mismo, permitió disminuir los tiempos de recuperación de los tanques de distribución, y pasar de un periodo de entre 5 y 6 horas de recuperación a un periodo entre 1 y 2 horas, es decir, que la habilitación del servicio a la población, una vez las condiciones del agua cruda que transporta el río bugalagrande permiten su tratabilidad se optimizo.

Es oportuno aclarar que las afectaciones por altas turbiedades no son posibles de controlar por el operador de servicios, ya que las mismas son condiciones propias de la fuente hídrica, derivadas de las afectaciones ambientales que ha sufrido a lo largo de su cauce; existen parámetros de calidad en el proceso de potabilización que define las variables e indicadores que debemos cumplir en el proceso y que nos obliga a la suspensión del proceso cuando las condiciones no se cumplen en el agua cruda, puesto que prima la salud pública de la población usuaria.

La activación del plan de contingencia para el suministro de agua a la población en carro tanque se activa cuando la contingencia que se registre se estime no será superada en menos de 24 horas. Como se ha manifestado el promedio de tiempo de los eventos registrados por taponamiento o alta turbiedad es de 8 horas; es oportuno aclarar, que la turbiedad no se mantiene constante, ella varía una vez con tendencia a la baja y otras aumenta, hasta que llega un momento en el que la calidad de agua responde al tratamiento y permite activar el proceso.





En relación con su solicitud, en la cual manifiesta si se van a descontar los días que se ha suspendido el servicio del agua en el actual periodo, nos permitimos informarle:

La falla en la prestación del servicio tipificada en la Ley 142 de 1994, establece:

(...)

### CAPITULO III

#### EL CUMPLIMIENTO Y LA PRESTACION DEL SERVICIO

ARTÍCULO 136. *Concepto de falla en la prestación del servicio.* La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

ARTÍCULO 137. *Reparaciones por falla en la prestación del servicio.* La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.

137.2. A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

### **La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.**

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

Es claro señor usuario, que este operador especializado de servicios públicos domiciliarios no ha incurrido en una falla en la prestación del servicio, toda vez que las suspensiones registradas no han interrumpido la prestación por mas de 15 días continuos dentro un mismo periodo de facturación, además, cabe anotar que las suspensiones registrada son por causa de FUERZA MAYOR, producto de la temporada de lluvias producto del fenómeno climatológico de la niña que afecta el país y que es ajeno a la voluntad del operador de servicios.

Con lo anteriormente descrito, nos permitimos informarle que no hay lugar a descuentos por falla en la prestación la cual no se ha configurado.

No obstante, entendemos claramente la inconformidad que genera la suspensión imprevista del servicio para atender las diferentes actividades diarias que inherentemente demandan el uso del servicio vital del agua. Presentamos excusas por los inconvenientes

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



que este tipo de factores externos al operador generan directamente sobre la continuidad del servicio a nuestra comunidad usuaria, agradecemos su entendimiento y comprensión al respecto, continuamos trabajando para brindar servicios de calidad a todos nuestros usuarios y aunar esfuerzos de la mano de los diferentes actores instituciones como lo es la administración municipal para propender por una solución de fondo a la problemática que ha coexistido para la población bugalagrandeña, a lo largo de muchos años. Sea esta una nueva oportunidad de reiterar nuestro llamado a las mesas técnicas convocadas por la Gerencia de Acuavalle S.A. E.S.P. a las administraciones municipales de Andalucía y Bugalagrande para definir de manera conjunta las mejores alternativas de solución para toda la comunidad, como lo ha sido el proyecto del reservorio como fuente alterna y que está en cabeza de ambas administraciones gestionar la consecución de los predios, de acuerdo con las visitas a territorio adelantadas con representantes de ambas administraciones.

Así mismo estamos prestos a analizar otras alternativas que viabilicen un mejoramiento en el corto y mediano plazo para las comunidades usuarias afectadas.

Atentamente,

**MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO**  
Profesional III Operaciones AGUA 9