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

Villa Gorgona, 17 de Mayo de 2023

Señor(a)  
YHON FREDY TORREZ MENESES  
Contrato 536616  
K 9A No. 17A -29  
VILLAGORGONA

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**

Respetado señor(a): YHON FREDY TORREZ MENESES

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-983380 de fecha 09 de Mayo 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 Mayo de 2023

Nicole D. Núñez  
1118.542.021

Señor(a)  
YHON FREDY TORREZ MENESES  
Contrato 536616  
K 9A No. 17A -29  
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): YHON FREDY TORREZ MENESES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar lo 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





### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de villa Gorgona, Valle del Cauca, a los ( ) días del mes De MAYO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): YHON FREDY TORREZ MENESES identificado(a) con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor (536616) 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:

Y

Cedula No. Y

Cedula No. 53.000.504





AC- 983380

Villagorgona, 09 de mayo de 2023

Señor(a)  
YHON FREDY TORREZ MENESES  
Contrato 536616  
K 9A No. 17A -29  
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICION

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., y a la vez que nos permitimos dar respuesta a solicitud instaurada el día 18 de abril 2023 en el correo electrónico [acuavalle@acuavalle.gov.co](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co), en los siguientes términos:

### SUSTENTACIÓN

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, la micro medición, y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, Resolución 457 de 2008 y Circular 006 de la SSPD de 2007 y contenidos en el contrato de condiciones uniformes que por adhesión se ha protocolizado con el suscriptor o usuario.
2. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de los consumos facturados y los pagos efectuados por el contrato 536616 evidenciando:
3. Para la facturación de abril 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 11 de abril 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT979777, para apoyar la identificación de las causas de la desviación de consumo generado el predio ubicado en la K 9A No. 17A -29, en el periodo de consumo del 03 de marzo 2023 al 03 de abril 2023.
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:

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

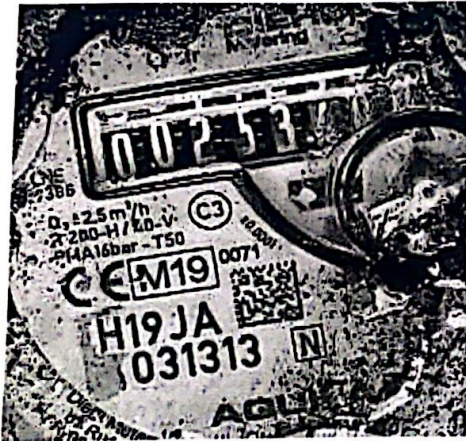
[acuavalle@acuavalle.gov.co](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co) - [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)



*"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 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 abril 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a 22m<sup>3</sup>, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigacion
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	4,	253,	275,	22,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	22,	253,	255,	2,	20



Lect 253 – 3/marzo/2023



Lect 255 – 02/abril/2023

6. Posteriormente el día 21 de abril 2023, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica.

..... Realizada la visita técnica se evidencia que el medidor no marca fuga, instalaciones internas hidráulicas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 3 personas y que no permanecen en el predio, usuario manifiesta que llevan 15 días en el predio. Lectura de la revisión 268.

7. No obstante, producto de su solicitud instaurada el 18 de abril 2023, se genera una nueva revisión mediante AVT 983380 para que el personal de redes proceda a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada

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





..... Realizada la visita técnica el día 3 mayo 2023 se puede observar que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, usuario manifiesta que el consumo es para 3 personas y que no permanecen en el predio. Lectura de la revisión 277

8. Que frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: *"Para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para inmuebles desocupados.*

*Lo que permite la regulación es que en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994 se suspenda el servicio por mutuo acuerdo entre las partes previo el procedimiento previsto en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En este caso no procede cobro alguno durante el término de la suspensión.*

*Sobre este aspecto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en Concepto CRA-OJ-1627 del 4 de abril de 2001, expuso lo siguiente:*

*"(...)*

*De otra parte, vale la pena precisar que en el supuesto en que el servicio se encontrara suspendido por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario, conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no procedería cobro alguno, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.*

*Finalmente, a las reclamaciones que versen inmuebles desocupados también se aplica lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, vale decir, están sometidas al término de cinco meses allí previsto".*

*Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo asíno haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo."*

9. Es así, que es importante oficiar a la empresa de servicios públicos informando que el predio se encuentra desocupado, para evitar facturar una novedad errada facturando el promedio de consumo, consecuentemente solicitar el cierre del registro y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación y/o conlleven liquidación de consumos promedios por novedades que no corresponden, teniendo en cuenta que la carga probatoria que el predio se encuentra desocupado está a cargo del usuario y/o suscriptor.

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

10. Finalmente, estimado usuario, en desarrollo de la revisión mediante radicado 983380, se pudo evidenciar un mayor consumo facturado en el mes de abril 2023, por lo que esta Operadora procedió a ajustar 20m3, como se detalla a continuación.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en Investigación	Consumo Ajustar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2023	4	253	275	22	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	22	253	255	2	20	-20
2023	3	232	253	21	0	LECTURA SIN NOVEDAD	23	232	253	21		
2023	2	213	232	19	0	LECTURA SIN NOVEDAD	23	213	232	19		
2023	1	191	213	22	0	LECTURA SIN NOVEDAD	22	191	213	22		
2022	12	167	191	24	0	LECTURA SIN NOVEDAD	22	167	191	24		
2022	11	143	167	24	0	LECTURA SIN NOVEDAD	21	143	167	24		

**DECISION ADMINISTRATIVA**

Así las cosas y con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, ATV N° 983380, nos permitimos informar que su reclamación es Procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado, razón por la cual se le procedió a ajustar 20m3 de la facturación de abril de 2023.

Es así que a su factura con contrato 536616 le fueron ajustados 20m3 por valor de \$49.323 pesos, quedando pendiente por cancelar el valor de \$16.107 pesos m/te de la facturación emitida en abril .

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)**

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.

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

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

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 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  
Correo: [correo@acuavalle.gov.co](mailto:correo@acuavalle.gov.co) - [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)