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

Andalucia- Valle del cauca, 12 de Abril de 2023

Señor (a)
VICTORIA LUIS CARLOS
K 5 17 21
Suscriptor 83432
Ruta 7609-02-015-001040

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 a la investigación por desviación significativa de consumo y derecho de petición.

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

Handwritten notes:
11071.667502
12 April - 2023
10:34 AM

Transcriptor:
Aprobó:

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) LUIS CARLOS VICTORIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, en calidad de suscriptor y/o usuario de Acuavalle S.A ESP, con código 83432, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, Tramite 962904 Abril 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, 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. _____

MAGDA CAROLINA ARANA
Profesional III Operación
AGUA 9

Transcriptor:
Aprobó:

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

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

962904

Zarzal- Valle del Cauca, 10 de abril de 2023

Señor(a)
VICTORIA LUIS CARLOS
K 5 17 21
Suscriptor: 83432
Ruta 7609-02-015-001040

ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICION VERBAL – TRAMITE 962904

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 atender su petición verbal por alto consumo del suscriptor 83432, del municipio de Andalucía, el cual atendemos 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 que genera el vínculo contractual ente el suscriptor y la Empresa.
2. Una desviación de consumo se entiende como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de agua frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los tres periodos anteriores para facturación bimestral o seis periodos anteriores en la facturación mensual.

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

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



ACUAVALLE S.A E.S.P procede a realizar seguimiento de consumo y dejar el mayor consumo registrado de 35M3 en investigación y facturar el promedio de consumo de 28M3.

Periodo Año	Periodo Mes	Causa Lecturas		Lectura	Observaciones Lecturas	
		Código	Descripción		Código	Descripción
2023,	4,	33,	LECTURA	874,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD
2023,	3,	33,	LECTURA	857,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA
2023,	3,	40,	LECTURA LECTOR	857,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD
2023,	2,	33,	LECTURA	801,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO
2023,	2,	40,	LECTURA LECTOR	836,	63,	LECTURA SIN NOVEDAD
2023,	1,	33,	LECTURA	773,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD

Fuente. ARQ 2023, lecturas suscriptor 83432

Mediante nueva acta de visita número 1220980 del 3 de abril de 2023, se hace nuevamente verificación del predio, en el cual se verifican las lecturas a la fecha de 874 y se informa por parte del usuario, que el predio era habitado por 7 personas y en la actualidad solo lo ocupan 2 personas.

De acuerdo con lo anterior y en el entendido que no se observan aparentes fallas en la medición, errores de lecturas o daños internas, se determina el cobro de consumo dejado de facturar en la facturación del mes de marzo.

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Código		Fecha Registro	Consumo Promedio
					Código	Descripción		
2023,	3,	857,	801,	56,	33,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	10/03/2023	27,
2023,	2,	801,	773,	28,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	8/02/2023	28,
2023,	1,	773,	745,	28,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	13/01/2023	28,
2022,	12,	745,	718,	27,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	14/12/2022	27,
2022,	11,	718,	695,	23,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	10/11/2022	26,
2022,	10,	695,	667,	28,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11/10/2022	25,

Fuente. ARQ 2023, lecturas y consumo facturado - suscriptor 83432

Las lecturas del mes de marzo fueron 857 – 836 para 21M3 y se le factura los 35 M3 dejados de facturar del periodo de consumo anterior.



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.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, el cual debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de su notificación. **Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.**

Atentamente.

MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III de operaciones A.G.U.A 9
ACUAVALLE S.A. E.S.P.

Copia. Archivo seccional