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

Villa Gorgona, 29 de Junio de 2023

Señor(a)
JANETH VASQUEZ CALERO
Contrato 327453
jvasca-12@hotmail.com
K 3A 13 40
VILLAGORGONA

Respetado señor(a): JANETH VASQUEZ CALERO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-1026883 de fecha 21 de junio 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

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

Villa Gorgona () de Junio de 2023

Señor(a)
JANETH VASQUEZ CALERO
Contrato 327453
javasca-12@hotmail.com
K 3A 13 40
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): JANETH VASQUEZ CALERO

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 JUNIO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): JANETH VASQUEZ CALERO identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (327453) 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

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

AC-1026883

Villagorgona, 21 de junio de 2023


Señor(a)
 JANETH VASQUEZ CALERO
 Contrato 327453
javasca-12@hotmail.com
 K 3A 13 40
 Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 1026883

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el correo electrónico empresarial acuavalle@acuavalle.gov.co el día 5 de junio 2023 mediante el trámite 1026883 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 su reclamación, procedimos a efectuar revisión a las atenciones, las lecturas y los consumos facturados en metros cúbicos por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado, evidenciando:
3. Tal como se le informo en el oficio AC-951973 calendado del 23 de marzo 2023, el cual se intentó citar personalmente y vía telefónica al número aportado por usted sin poder ubicarla y notificar de manera personal sin poderse llevar a cabo procediendo a notificar por aviso el día 12 de abril 2023, para la facturación de febrero y marzo 2023 en el desarrollo de la inspección en el sistema comercial ARQ se pudo evidenciar que para la toma de lectura de los meses de febrero y marzo 2023 existía un obstáculo para tomar adecuadamente la lectura lo que impidió realizar esta actividad por los lectores encargados de tomar el registro mensual de sus consumos, razón

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

por la cual y ante la imposibilidad de acceder a la toma de lectura del equipo de medida tal como se evidencia en el registro fotográfico, el sistema comercial automáticamente al reportarse la novedad que no hay acceso al medidor le liquida el consumo promedio.

.... **ARTICULO 146. - La medición del consumo y el precio en el contrato.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.



Lect Sin Acceso – 8 marzo/2023



Lect Sin Acceso – 6 febrero/2023

4. Sin embargo nuevamente para la facturación de abril, mayo y junio 2023 en el desarrollo de la inspección en el sistema comercial ARQ se pudo evidenciar que para la toma de lectura sigue existiendo un obstáculo para tomar adecuadamente la lectura lo que impidió realizar esta actividad por los lectores encargados de tomar el registro mensual de sus consumos, razón por la cual y ante la imposibilidad de acceder a la toma de lectura del equipo de medida tal como se evidencia en el registro fotográfico, el sistema comercial automáticamente al reportarse la novedad que no hay acceso al medidor le liquida el consumo promedio.



Lect. Sin acceso 7 de mayo de 2023



Lect. Sin acceso 6 de junio de 2023

- No obstante ante su solicitud y en desarrollo de la revisión mediante el trámite 1026883, se pudo evidenciar el 5 de junio 2023 que el predio se encuentra desocupado, sin poder acceder a tomar la lectura por encontrarse el medidor dentro de la reja.

Posteriormente el día 20 de junio 2023, se puede tener acceso al predio evidenciando que la lectura del medidor es 2.



Lect. 02 tomada el día 20 de junio de 2023



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

En vista lo anterior y teniendo en cuenta que se evidencio un mayor consumo facturado, esta Operadora procedió a ajustar **27m³** del consumo facturado en abril, mayo y junio de 2023.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo ajustar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	6,	40,	49,	9,	64,	MODIFICA CONSUMO PREDIO SIN ACCESO	9,	2,	2,	0,	-9
2023,	5,	32,	40,	8,	64,	MODIFICA CONSUMO PREDIO SIN ACCESO	8,	2,	2,	0,	-8
2023,	4,	21,	32,	11,	64,	MODIFICA CONSUMO PREDIO SIN ACCESO	11,	1,	2,	1,	-10
2023,	3,	20,	21,	1,	64,	MODIFICA CONSUMO PREDIO SIN ACCESO	15,	1,	1,	1,	

Igualmente respetado usuario es nuestro deber manifestarle que ante la dificultad para acceder a la toma de lectura de su equipo de medida por encontrarse el medidor sin acceso estando dentro de la reja, impidiendo la ejecución normal de las actividades operativas y comerciales de lectura y seguimiento que requiere la empresa de servicios públicos, incurriendo en un incumplimiento de la obligación expresa en el Contrato de Condiciones Uniformes de garantizar la ubicación técnicamente adecuada de la acometida domiciliar de su vivienda de manera tal que permita el fácil acceso para el normal desarrollo de las actividades operativas y comerciales que adelanta la empresa de servicios Públicos.

DECISION ADMINISTRATIVA

Así las cosas y con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, ATV N° 1026883, nos permitimos informar que su reclamación es Procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado por encontrarse el predio desocupado, razón por la cual se le procedió a ajustar **27m³ por valor de \$60.822 pesos** de la facturación de abril, mayo y junio de 2023.

Es así que a su factura con contrato 327453 le fueron ajustados 27m³, quedando pendiente por cancelar el valor de **\$37.428 pesos** m/te correspondiente al M3 de acueducto que registro el equipo de medida para la facturación de abril, mayo y junio de 2023.

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,

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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

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:

Aprobo

Copia Externa

Nillyreth Jimenez.