

Villa Gorgona, 25 de Mayo de 2023

Señor(a)
NHORA NHORA VALENCIA
Contrato 341612
C 18 A 9 A 21
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): NHORA NHORA VALENCIA

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-1003083 de fecha 24 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

Villa Gorgona () de Mayo de 2023

Señor(a)
NHORA NHORA VALENCIA
Contrato 341612
C 18 A 9 A 21
VILLAGORGONA

ACTA DE NOTIFICACION PERSONAL

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): NHORA NHORA VALENCIA

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 83 900 804



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): NHORA NHORA VALENCIA identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (341612) 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



AC- 1003083

Villagorgona, 24 de mayo de 2023

Señor(a)
NHORA NHORA VALENCIA
Contrato 341612
C 18 A 9 A 21
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD 002239 Y TRAMITE 1010113

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 3 de mayo 2023 en la página WEB y la solicitud instaurada el día 17 de mayo 2023 en la ventanilla Única en la Oficina Principal Cali, 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 las atenciones, los consumos facturados y los pagos efectuados por el contrato 341612 evidenciando:
3. Una vez se recibe la solicitud 002239 el día 3 de mayo 2023 haciendo referencia al radicado 20230324210354005722 del 24 de marzo 2023, donde manifiesta que presentó un reclamo en la empresa al cual no se le ha dado respuesta, nos permitimos informar que se procedió a reportar a el Departamento de Gestión Documental SGD solicitando información del radicado manifestado por usted, ya que el Punto de Atención al Usuario del corregimiento de Villagorgona no tenía reporte de reclamación del contrato 341612, a lo cual fuimos informados (...) "El número de radicado que haces referencia no aparece recepcionado en ninguno de los correos corporativos".
4. Sin embargo atendiendo su solicitud instaurada el 3 de mayo 2023 en la página WEB de la empresa mediante el consecutivo 002239, nos permitimos informar:

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



5. 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 cargofijo; 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."

6. 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.
7. Consecuentemente, en la facturación emitida el 13 abril 2023, el contrato 341612 registro un valor de \$111.660 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo en mora por no pago del saldo pendiente por cancelar de la facturación emitida en marzo 2023, ya que nuestro sistema comercial no registra pago alguno.
8. El Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor contiene los postulados

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



de la Ley 142 de 1994, descritos **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SUSPENSIÓN Y REINSTALACION DEL SERVICIO**, que trata de los mandatos normativos que indican los casos en los que procede la suspensión reinstalación del servicio y las causas que la originan, entre ellas el incumplimiento del contrato por no pago conlleva la suspensión o corte del servicio.

- 9. Acorde con la normatividad vigente para la facturación emitida mensualmente, la suspensión del servicio procede cuando el suscriptor registre un periodo de atraso en el pago, dentro del periodo indicado por el operador del servicio.
- 10. La facturación emitida por la empresa indica de forma expresa las fechas límites de pago, así como las fechas de suspensión del servicio para usuarios con mora en el pago.
- 11. Para la factura emitida el 13 de abril 2023 indicaba como fecha límite de pago 25 abril 2023 y fecha de suspensión 26 de abril 2023.

1 / 1 | - 110% +

ACUAVALLE S.A. -E.S.P., INFORMA A LA COMUNIDAD EN GENERAL QUE LA LEY DE SERVICIOS PUBLICOS 142 DE 1994, EN SU ARTICULO 123 EL INCREMENTO APLICADO A LAS TARIFFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MES DE ABRIL 2023 ES DEL 4.80% DE ACUERDO CON EL INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR IPC. PROXIMAMENTE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO SE EJECUTARÁ A LOS USUARIOS MOROSOS QUE DEBEN VENCER LA FECHA DEL PAGO DESDE LA PRIMERA FACTURA DE AGUA

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas	
			Ter	Pend
Total créditos				

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Banco	Pago
28	02	23	54.930,00	banco de occidente	EFFECTIVO

Estado del servicio CON SERVICIO

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO	35.250
CARGO FUO ACUEDUCTO	7.193
CONSUMO ACUEDUCTO	37.184
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-7.515
SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO	19.680
RECARGO MORA ALC MPIO	67
AJUSTE DECENA ALCANTARILLADO MPIO	4
CARGO FUO ALCANTARILLADO MPIO	4.413
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	19.133
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	-3.867
AJUSTE A LA DECENA	-1
RECARGO POR MORA ACUEDUCTO	119
VALOR TOTAL	111.660

Pague hasta: 25 ABR 2023 Fecha de suspensión: 26 ABR 2023

Foto: Sistema comercial ARQ

- 12. Es decir que el plazo concedido a nuestros usuarios para el pago de las facturas y evitar la suspensión del servicio en los casos que registre mora en el pago de la factura viene establecido en la factura de pago entregada de manera oportuna cada mes, por medio de la cual se surte la respectiva notificación.
- 13. El contrato 341612, para este periodo registraba dos periodos en mora el cual no fue cancelado dentro de las fechas indicadas por la empresa.

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



14. La suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura y se ejecutó el 28 de abril 2023, mediante la orden de suspensión No 998274, haciendo aclaración que para esta fecha no registraba ninguna reclamación en el sistema comercial ARQ.
15. Una vez el sistema comercial ARQ evidencia el pago de la factura emitida en abril del 2023 por el valor de \$ 111.660 pesos m/te el cual fue realizado el 28 de abril 2023, procede automáticamente a generar la orden de reinstalación del servicio mediante la orden 998958 el día de 29 de abril, la cual se encuentra grabada como ejecutada en nuestro sistema comercial ARQ, es importante que usted tenga en cuenta que el personal operativo cuando el predio se encuentra solo en el momento de la reinstalación procede a dejar la llave de paso cerrada para evitar una posible fuga interna que pueda afectar los valores facturados.

Estimada Sra. Valencia, igualmente nos permitimos informar que para ACUAVALLE S.A. E.S.P. es muy difícil conocer que usuarios cancelan el mismo día de la orden de suspensión dado que los pagos no son en línea por lo tanto no queda actualizado el mismo día que usted realiza el pago, y si es fin de semana los pagos del viernes son reportados el día hábil siguiente es decir el día lunes como es en su caso, salvo cuando es festivo quedara actualizado el día martes.

16. En lo referente al cobro de la suspensión y reconexión del servicio la Ley 142 de 1994, reglamentada con el Decreto 302 de 2000 y el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito por adhesión entre las partes, establece las condiciones dadas para proceder a la suspensión del servicio y los costos en que se incurre para realizar estas actividades de suspensión y reconexión por parte del personal operativo.

Decreto 302 de 2000. **CAPITULO V Causales de suspensión de los servicios**

(...) **Artículo 26.** Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

26.1 La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

(...) 26.6 Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

(...) 26.10 Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.

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



26.11 Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

26.17 Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

17. En el caso particular del suscriptor 341612, incurrió en una causal de suspensión en el mes de abril 2023 cuando completo 2 periodos de facturación, por el no pago oportuno de la facturación emitida.

18. Es así, que, para la facturación emitida en el mes de mayo 2023, se le facturo el cobro de la suspensión por valor de \$16.240 pesos m/te y la reinstalación del servicio por valor de \$13.920 pesos m/te.

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos pagos registrados por el contrato 341612:

Código Cupón	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
13443779	\$111.660,00	2023-04-28 12:00:00	2023-04-29 07:04...
12892210	\$54.930,00	2023-02-28 12:00:00	2023-03-01 06:38...
12648698	\$54.930,00	2023-01-19 12:00:00	2023-01-20 07:12...
12380498	\$54.930,00	2023-01-03 12:00:00	2023-01-04 06:13...
12143626	\$52.540,00	2022-12-02 12:00:00	2022-12-05 06:39...

Consecuentemente es importante aclarar que el restablecimiento del servicio en caso de suspensión el tiempo será dentro de las 24 horas siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión.

Nuestro objetivo estimado usuario es poder brindarle un servicio de calidad y eficiente, presentamos excusas por los inconvenientes que nuestro procedimiento haya podido acarrearle, ofreciéndole excusas por los inconvenientes presentados.

19. Ahora bien, en desarrollo de la revisión mediante la solicitud 002239 del 3 de mayo 2023, se pudo evidenciar en el sistema comercial ARQ que el medidor instalado en el predio ubicado Cl 18ª 9ª 21 se encuentra frenado el cual había sido notificado desde septiembre 2020 mediante el tramite 476213. De igual manera en revisión en el predio se evidencio que se encuentra desocupado. Lectura de la revisión 759.

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 Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



En vista lo anterior y teniendo en cuenta lo manifestado por usted de haber interpuesto el reporte desde el 24 de marzo 2023 por la inconformidad del consumo facturado estando el predio desocupado, esta operadora procederá a ajustar el consumo facturado en el mes de febrero, marzo, abril y mayo 2023.

Año	Mes	Periodo		Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Ajustar
		Desde	Hasta	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	5	2/04/2023	3/05/2023	1253	1272	19	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	19	759	759	0	-19
2023	4	3/03/2023	2/04/2023	1234	1253	19	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	19	759	759	0	-19
2023	3	31/01/2023	3/03/2023	1215	1234	19	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	19	759	759	0	-19
2023	2	31/12/2022	31/01/2023	1196	1215	19	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	19	759	759	0	-19
													-76

20. Apreciado usuario, ante la evidencia que el medidor instalado en el predio ubicado en la C 18 A 9 A 21 se encuentra frenado, nos permitimos notificar la necesidad de reposición del equipo de medida, esta medida se viene adelantando previo cumplimiento del plan sistémico de micro medición definido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

21. En este sentido y con el fin de garantizar el cumplimiento del numeral 9.1 del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 que nos señala el derecho de los usuarios de obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados y teniendo en cuenta que en igual sentido lo plantea el artículo 146 de la misma Ley, ibidem señala que **"la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario"**; ACUAVALLE S.A. ESP; consecuentemente estamos adelantando un plan gradual de revisión y reposición de los equipos de medida en los Municipios operados por nosotros para garantizar la medida justa de los consumos a nuestros usuarios.

Para fundamentar lo antes argumentado, consideramos procedente compartirle, el marco normativo para esta operación de control de sus consumos está en las disposiciones que a continuación y a manera de ilustración transcribimos:

La Resolución 151 de 2001 de la CRA, le recordamos que, dentro de sus obligaciones como usuario en el literal, se encuentran: d) Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la persona prestadora, siempre que hayan sido autorizadas por el Ministerio de Desarrollo. Igualmente, reparar y reemplazar dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. (Circular 006 SSPD/2007). Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. e) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

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



En el mismo sentido el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece: "No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

22. Así las cosas y ante la incertidumbre sobre el funcionamiento técnico, el grado de exactitud y el funcionamiento de su medidor habida cuenta que **Su predio posee un medidor marca ELS. Con serial 14051031 Que fuera instalado el 06 enero 2017 en nuestro sistema comercial, es decir hace más de 5 años; con una lectura de más de 759m³; condición que en aplicación al Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, evidencia la conveniencia de efectuar la reposición del medidor por uno nuevo dado que su equipo de medida se encuentra frenado.**

En el mismo sentido el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, establece la propiedad de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado, es de quien las hubiere pagado, y en se sentido cualquier adecuación estará a cargo del suscriptor o usuario.

"Sobre la propiedad de las acometidas domiciliarias, el contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su Artículo 135. **Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.**

Estimado usuario, tal y como se puede evidenciar en el registro fotográfico el equipo de medida frenado.



Lec 759 – 1 noviembre/2022



Lect 759 – 31 enero/2023

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



DECISION ADMINISTRATIVA

Así las cosas y con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, nos permitimos informar que su reclamación es Procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado, razón por la cual se le procedió a ajustar 76m³ de la facturación emitida en febrero, marzo, abril, mayo de 2023.

Es así que a su factura con contrato 341612 le fueron ajustados 76m³ por valor de \$177.144 pesos quedando como saldo a favor ante la evidencia que la facturación emitida en marzo 2023 se encuentra cancelada.

Consulta de producción por Contrato (actual)

Elaborado por: [Nombre] Responsable por datos del Responsable

Código de contrato: [Código]

Fecha de Reporte: [Fecha]

Elaborado por: [Nombre]

Nombre de Firma: [Nombre]

Saldo de Cartera: [Saldo]

Saldo Pendiente: \$0,00 Saldo a Favor: \$177.144,00 Saldo Pendiente Financiación: \$0,00

Elaborado por: [Nombre]

Código responsable	Tipo de usuario	Identificación	Código Verificado	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Dirección Domicilio
241612	CEDELA DE CIUDADA	FRANCIS R		WILHELMINA	RAMOS			C 18 A 9 A 21

De igual manera notificamos la necesidad de reposición del equipo de medida instalado en el predio ubicado en el C 18 A 9 A 21 el cual se encuentra con funcionamiento anormal por encontrarse frenado, nos permitimos informar que este es el único mecanismo que permite garantizar la medición adecuada de los consumos a nuestros usuarios.

Señor usuario, conforme a lo argumentado por esta Operadora, es importante tener en cuenta que los equipos de medida hacen parte de la acometida domiciliaria y tal como lo establece el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, es de quien las hubiera pagado, en se sentido cualquier adecuación y/o reparación estará a cargo del suscriptor o usuario.

....."Sobre la propiedad de las acometidas domiciliarias, el contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Además, los Proveedores tienen la obligación de garantizar el funcionamiento del medidor como mínimo por tres años, cuando los daños ocurrieren por una causa ajena al usuario es decir por funcionamiento técnico.

Es oportuno informarle las opciones que para tal fin tiene a su alcance:

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

1. El equipo de medida, podrá adquirirlo usted directamente en el mercado, garantizando que cumpla, como mínimo con las siguientes especificaciones técnicas y metrológicas:

Tipo de Medidor: Volumétrico o Velocidad

Relación de exactitud: R160, R200 o R315

Diámetro Nominal: DN 15 (1/2")

Longitud: 115 mm (sin acoples)

Transmisión: Magnética

Roscas de Acople: 7/8" X 3/4"

Posteriormente deberá llevar el medidor al punto de atención de ACUAVALLE S.A. - E.S.P., en el corregimiento de Villagorgona, en horario de las 8:00 a 11:00 am y de 2:00 a 4:00 pm acompañado de la siguiente documentación:

- Factura de compra en la que se especifique que la garantía del equipo es de 3 años.
- Certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado por el ONAC.
- El certificado de calibración deberá tener una fecha de expedición no mayor a 12 meses.

Equipo que debe ser presentado con Certificado de Calibración el cual debe incluir las siguientes pruebas o ensayos establecidos en las normas NTC 1063-1:1995 numeral 5.1 y 1063-3:1994 numeral 5, a tres caudales de prueba (Q_{min} - Q_t y Q_n):

- ENSAYO DE EXACTITUD
- ENSAYO DE PUNTO DE ARRANQUE O SENSIBILIDAD
- ENSAYO DE PRESIÓN ESTÁTICA
- ENSAYO DE DESGASTE ACELERADO

2. El equipo de medida podrá ser adquirido directamente en ACUAVALLE S.A, donde nos permitimos cotizar el medidor ALTAIR V3, rosca diferencial, de diámetro 1/2", volumétrico clase R315, por un valor actual de \$347.144 pesos m/te y un costo de instalación \$38.666 pesos m/te estos valores contienen IVA, y no contemplan los accesorios adicionales que se puedan requerir para su instalación, valores que podrán ser financiados en su factura de forma mensual.

Vale la pena resaltar que los medidores instalados por ACUAVALLE S.A. E.S.P., cuentan con una garantía de tres años, suministrada por el proveedor de los mismos a partir de la fecha de instalación del equipo, dicha garantía puede hacerse efectiva siempre y cuando el daño detectado sea por problemas de fábrica y no por problemas de mal manejo o manipulación inadecuada del mismo. Artículo 4 Decreto 229 de 2002.

Es así, que una vez notificado la necesidad de reposición del equipo de medida y transcurridos 30 días de no efectuarse el cambio del medidor basado en el artículo 144 de la Ley 142 de

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

1994, la empresa procederá a solicitarlo al proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores.

....En el mismo sentido el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece: "No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De no informarnos su decisión en el tiempo estipulado, ACUAVALLE S.A. - E.S.P., dará por entendido que no hará uso de su derecho de adquirir el medidor con otro proveedor en cuyo caso se procederá a la instalación de un equipo de medida nuevo y se facturara en 12 cuotas propuestas por ACUAVALLE S.A. - E.S.P., salvo que usted determine un plazo inferior diferente al cual tiene derecho según la normatividad en servicios públicos domiciliarios.

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 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

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