

Santiago de Cali, Junio 4 de 2023

Señores

ACUAVALLE

Atte. Sra. Deisy Andrea Oviedo

Profesional (E) de Operaciones – Agua 10

Av 5 Norte 23 AN 41

Cali

REF: CONTRATO 341612 RESPUESTA A SOLICITUD 2239 TRAMITE 1010113

Dada mi reclamación registrada en su plataforma el 24 de marzo de 2023 y que manifiestan no tener registro alguno, me permito compartir foto del email recibido de la plataforma de la entidad Acuavalle confirmando el recibo y asignando el número de radicado.



En este realizo mi reclamo por el alto cobro y solicitando emitieran la factura con el cobro con cargo basico, lo cual ustedes no dieron tramite en su momento ya que no estaba pidiendo que no cobraran absolutamente nada, de mi parte siendo conciente de pagar un cargo basico. Por esta desatencion y en espera de su oportuna solucion generaron la 2ª factura exactamente con el mismo cobro , factura que igual pague y fue cuando genere el siguiente PQRD haciendo referencia al radicado de marzo 24.2023, en este sentido por su no solucion oportuna me estoy viendo afectada en un cobro que no debe ser por suspension \$16.240 y reinstalacion \$13.920 lo cual solicito sea reconocido el reintegro y manejado como saldo a favor para las siguientes facturas.

Respecto a la verificacion de lecturas de medidor, y como lo manifiestan la casa ha estado desocupada no generando consumo por lo cual tengo en cuenta el saldo a favor por los 4 meses desde febrero a mayo de 2023 por valor de \$177.144.

Y de otra parte, si bien es cierto es necesario contar con lecturas adecuadas de los consumos de acueducto, se precisa el cambio del contador. Para lo cual se aprueba el cambio y compra del equipo directamente a Acuavalle con las características y garantías indicadas en su carta y solicitando confirmacion del dia del cambio para estar en la casa a fin de facilitar la operacion por parte de su personal y validar el correcto servicio de agua una vez sea cambiado y a partir de esta fecha realizar el cobro del medidor por parte de Acuavalle.

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

Para el tema de financiacion:

Contador e instalacion	\$ 385.810
Saldo a favor	- \$ 177.144
Saldo deuda por cambio medidor	\$208,666

Con las cifras anterior indicadas, solicito que el saldo a favor de \$177.144 sea aplicado al cobro por cambio de medidor y el saldo financiarlo a 6 cuotas o meses que se veran reflejadas en la factura mensual.

Agradezco la atencion brindada,

NHORA VALENCIA R.

Cl 18 A 9 A 21 Barrio Aldea Campestre – Villagorgona

Cel. 3157409129

Email: nhoraval7Qhotmail.com

Oficina Villagorgona Acuavalle: Calle 12 A 15 a 13 Barrio el Encanto