

Villa Gorgona, 14 de Junio de 2023

Señor(a)
ZULY PEÑA GUERRERO
Contrato 341619
9a 07
Ruta 7610-46-040-002530
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): ZULY PEÑA GUERRERO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-51252023 y 53862023 de fecha 13 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
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



Villa Gorgona () de Junio de 2023

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

Señor(a)
ZULY PEÑA GUERRERO
Contrato 341619
9ª 07 Ruta 7610-46-040-002530
VILLAGORGONA

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). ZULY PEÑA GUERRERO identificado(a) ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL en calidad de suscriptor (341619) y/o usuario de ACUAVALLE S.A E.S.P, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su Respetado señor(a): ZULY PEÑA GUERRERO

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

El Notificado(a)
Atentamente,

El Notificador

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10

Cedula No. 53 000 504

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

AC-61299020 y 23882023

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

Villagorgona, 13 de junio de 2023

Señor(a)
ZULY PEÑA GUERRERO

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): ZULY PEÑA GUERRERO identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (341619) 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-51252023 y 53862023

Villagorgona, 13 de junio de 2023

Señor(a)

ZULY PEÑA GUERRERO

Contrato 341619

9ª 07

Ruta 7610-46-040-002530

Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 51252023 Y 53862023

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., a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el correo electrónico de acuavalle@acuavalle.gov.co el día 23 de mayo 2023, en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU" mediante el radicado 51252023 el 25 de mayo 2023 y el radicado 53862023 del 1 de junio 2023, el cual atenderemos 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 la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de las lecturas y de los consumos facturados por el concepto de acueducto y alcantarillado bajo el contrato 341619 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 AVT 979786, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado bajo el contrato 341619, en el periodo de consumo del 3 de marzo al 2 de abril 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

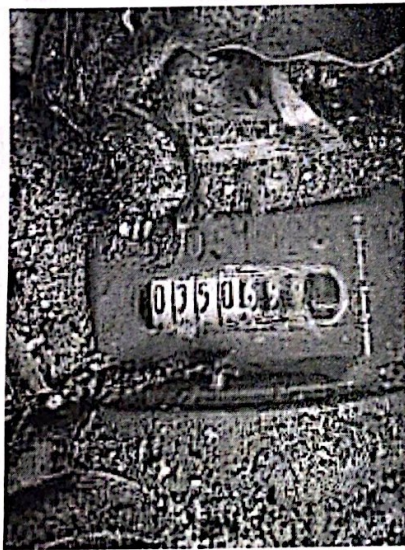
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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:

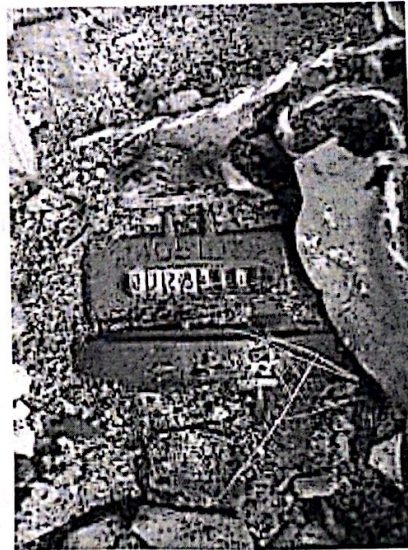
*“Artículo 149. De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. **Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias 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 2m^3 y dejando en investigación 20m^3 , mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	4	328	330	2	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	2	328	350	22	20



Lect 350 – 02 de abril/2023



Lect 328 – 3 de marzo/2023

6. Posteriormente, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, sin poderse llevar a cabo al no poder ubicar a nadie en el predio, sin embargo un vecino informa que el

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 2

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



predio estaba desocupado pero ya lo habían ocupado. Lectura 367 tomada el día 21 de abril 2023.

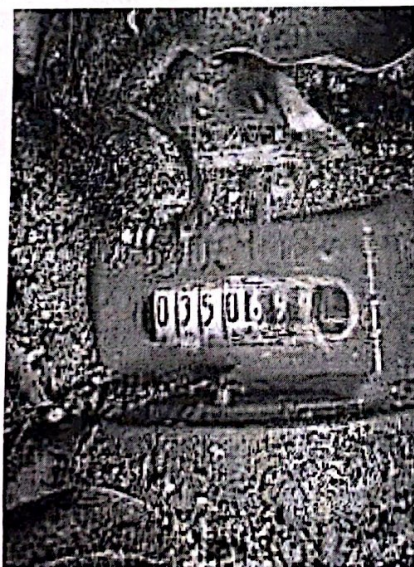
- En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 2 de mayo 2023 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO oficio AT979786 previa confirmación que las lecturas registradas en el sistema comercial de la entidad son acordes a lo registrado en terreno tal como se evidencia en el registro fotográfico; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de 20m³, que quedaron en investigación en la siguiente facturación. Decisión que se intentó notificar de manera personal pero el predio se encontraba solo, por lo cual la empresa dejo una copia por debajo de la puerta y procedió a efectuar la notificación por aviso por la página web de la empresa, al final de este oficio se le conceden los recursos de Ley para interponer los recursos contemplados en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación:

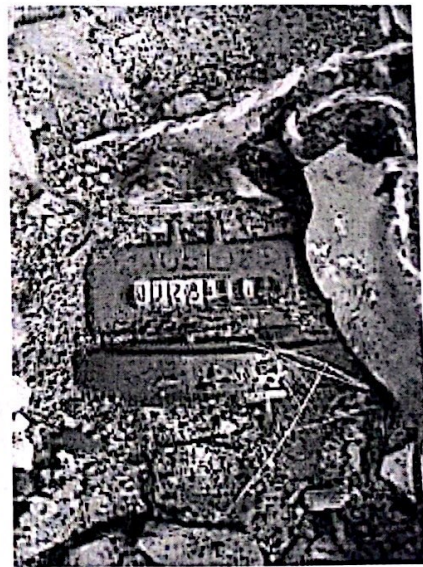
Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	5	330	376	46	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	2	350	376	26	
2023	4	328	330	2	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	2	328	350	22	20
2023	3	324	328	4	14	TAPA MALA	2	324	328	4	
2023	2	322	324	2	0	LECTURA SIN NOVEDAD	2	322	324	2	
2023	1	320	322	2	0	LECTURA SIN NOVEDAD	3	320	322	2	
2022	12	317	320	3	0	LECTURA SIN NOVEDAD	3	317	320	3	



Lect 376 – 3 de mayo/2023



Lect 350 – 02 de abril/2023



Lect 328 – 3 de marzo/2023

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 3

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



8. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 1018473 el día 25 de mayo 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

.... En el momento de la visita se observa que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas están en buen estado, según información suministrada al personal de redes el predio se encontraba desocupado pero desde el mes de abril la vivienda es habitada por 4 personas. Lectura tomada 401 del 8 de junio 2023.

Es así estimada usuaria, que ACUAVALLE S.A. E.S.P. ha facturado la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida, presentando para la facturación de abril 2023 una desviación de consumo producto que la vivienda ya fue habitada por 4 personas como se informa en la visita técnica AVT1018473.

DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo establece la Ley. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

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)

Es mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, concederle los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el 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, agradeciendo su amable atención.

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



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

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especiales AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa