



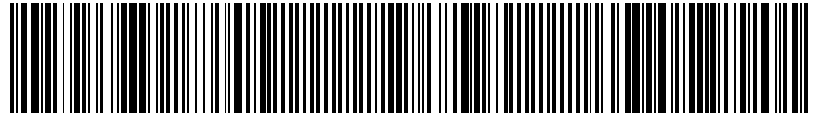
NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 347970
Nombre: SIMON BOLIVAR URCUQUI
Dirección: K 12 24 59
Ruta: 7610-46-045-000420
Ciclo: 46 - VILLA GORGONA UNO
Meses Deuda: 1
Autorizado Por: nlucumi

Referencia de Pago N°: 14276304
Fecha de Emisión: 2023-07-14
Barrio: Urbanizacin La Aldea
Valor Deuda: 27.149,00
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 27.149,00
Saldo Pendiente: 0,00

Contrato: 347970
Referencia de Pago N°: 14276304
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 27.149,00



(415)7709998003934(8020)00000000014276304(3900)0000027149(96)20230724
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS



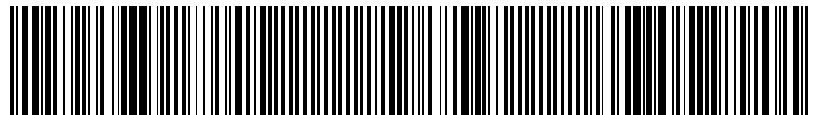
NIT. 890.399.032-8

AUTORIZACIÓN DE PAGO PARCIAL

Contrato: 347970
Nombre: SIMON BOLIVAR URCUQUI
Dirección: K 12 24 59
Ruta: 7610-46-045-000420
Ciclo: 46 - VILLA GORGONA UNO
Meses Deuda: 1
Autorizado Por: nlucumi

Referencia de Pago N°: 14276304
Fecha de Emisión: 2023-07-14
Barrio: Urbanizacin La Aldea
Valor Deuda: 27.149,00
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 27.149,00
Saldo Pendiente: 0,00

Contrato: 347970
Referencia de Pago N°: 14276304
VALOR TOTAL AUTORIZADO: 27.149,00



(415)7709998003934(8020)00000000014276304(3900)0000027149(96)20230724
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS

Villa Gorgona, 14 de Julio de 2023

Señor(a)
ADRIANA ERAZO HERNANDEZ
SIMON BOLIVAR URCUQUI INCHIMA
Contrato 347970
Carrera 12 No. 24-59
aerazo16@hotmail.com
Villagorgona

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUDES INSTAURADAS
Respetado señor(a): ADRIANA ERAZO HERNANDEZ

Fecha un copia del actudo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca
Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-70452023 de fecha 13 de Julio 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


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

AC-70452023

Villagorgona, 13 de julio 2023

Señor (a)
ADRIANA ERAZO HERNANDEZ
SIMON BOLIVAR URCUQUI INCHIMA
Contrato 347970
Carrera 12 No. 24-59
aerazo16@hotmail.com
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUDES INSTAURADAS

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 sus solicitudes instauradas en el correo electrónico doviedo@acuavalle.gov.co, njimenez@acuavalle.gov.co y nlucumi@acuavalle.gov.co el día 22 de junio, 4 de julio y 11 de julio 2023, el cual atenderemos en los siguientes términos:

SUSTENTACION

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.

Estimada usuaria, una vez recibida sus solicitudes se procede a verificar las atenciones generadas al contrato 347970 evidenciando:

- Mediante la solicitud instaurada el 5 de junio 2023 en los correos electrónicos doviedo@acuavalle.gov.co, njimenez@acuavalle.gov.co y nlucumi@acuavalle.gov.co el día 5 de junio 2023 a las 2:04pm y a las 16:33pm, fueron aportados los números de teléfono (...) "318-4534193 Simon 320-2542214", es así que una vez el personal de redes se dirige al predio para realizar la inspección visual y proceder a programar la visita técnica, encontrando al Sr. SIMON BOLIVAR URCUQUI INCHIMA, quien figura como suscriptor en nuestra base de datos procediendo a atender de forma inmediata la atención generada mediante el trámite 1029126 e informando y notificando vía correo electrónico a la Sra. Adriana Erazo el día 22 de junio 2023 mediante el oficio AC-1029126.

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



2. En el referido oficio AC-1029126 calendado del 20 de junio 2023 y notificado el día 22 de junio 2023 al correo electrónico desde donde es instaurada la solicitud el día 5 de junio 2023 la Sra. ADRIANA ERAZO y el señor SIMON BOLIVAR URCUQUI INCHIMA a las 2:04pm y a las 16:33pm, se efectúa la notificación ante la imposibilidad de poderse llevar a cabo de manera personal, del cual el usuario fue conocedor al dar respuesta desde el mismo correo, Es así que ACUAVALLE S.A. E.S.P. procedió a informar:

NOTIFICACION POR AVISO RADICADO AC-1029126 Estado Recibido



Nora Dayana Lucumi Tangarifa

Señora: ADRIANA ERAZO HERNANDEZ SIMON BOLIVAR URCUQUI INCHIMA Reciba un cordial saludo de la Secretaría de Acueducto



todos los derechos reservados

para todos los usos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. El uso no autorizado sin el consentimiento escrito de AcuaValle S.A. E.S.P. será obligatorio y puede acarrear la sanción de la ley.

buenas tardes

Señora

DEISY OVIEDO

ACUAVALLE

Super decepcionada y si no obtengo en lo que resta de los días de esta semana, emitiré la queja a la supervisión la falta de compromiso al negarse a mi petición enviada el día de hoy en horas de la mañana, o sea les gane me blinde y les gane porque estoy solicitando la reposición del medidor y en mi misiva de horas de la mañana muy temprana, exijo me envíen el valor del medidor nuevo las cuotas que pueda escoger y el valor de la cuota que debo cancelar en el recibo

(....)

Estimados usuarios, con el fin de dar respuesta a su solicitud procedimos a generar el trámite 1029126 para efectuar revisión en la dirección Kra 12 24 – 59 del corregimiento de Villagorgona, observando

El día 10 de junio 2023 se efectúa visita técnica evidenciando que la domiciliaria de acueducto del contrato 347970 presenta filtración por la carcasa del equipo de medida, se procede a retirar el equipo de medida para evitar la fuga de agua, haciendo entrega al Sr. SIMON BOLIVAR URCUQUI INCHIMA quien atiende la revisión y el técnico de ACUAVALLE S.A E.SP, con el fin de garantizar el servicio de agua al predio, deja la conexión directa mientras se efectúa la reposición del equipo de medida.

En oficio AC-1029126 Calendado el 20 de junio de 202, se informa a la Sra. Erazo y el Sr. Urcuqui, que la domiciliaria de acueducto del contrato 347970 se encuentra con la conexión directa 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, ibídem 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**

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



consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario"; ACUAVALLE S.A. ESP; se permite notificar la necesidad de instalación del equipo de medida para garantizar la medida justa de los consumos a nuestros usuarios.

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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.

La disposición resaltada en el párrafo anterior se reafirma con la emisión de la Resolución No. 0330 del año 2017, de la cual extractamos el siguiente artículo:

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario"

Artículo No 75 de la Resolución No. 0330 de 2017: es obligatorio colocar medidores para cada uno de los suscriptores y todos los micromedidores deben estar pre-equipados con sistemas que permitan instalar posteriormente sistemas de lectura remota.


La instalación y Operación de los Micromedidores debe realizarse teniendo en cuenta:

Los medidores se designan de acuerdo con el caudal permanente Q3 en m³/h y una Relación (R) entre Q3 y el caudal mínimo Q1. Para todos los sistemas de acueducto, los medidores deben tener como mínimo un valor de R de 100, es decir, la relación Q3/Q1 debe ser igual a 100, donde:

- Q3 corresponde al caudal permanente que un micromedidor de volumen de agua registra con una exactitud de $\pm 2\%$ sin generar en el medidor un desgaste excesivo de sus partes internas.

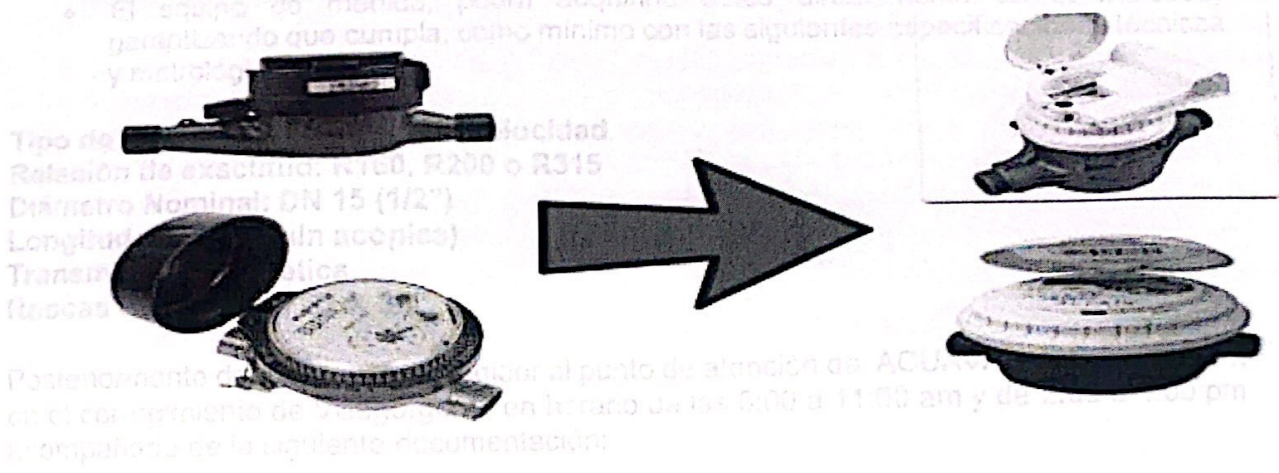
Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 3

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

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

- Q1 corresponde al caudal mínimo que un micromedidor de volumen de agua registra con una exactitud de $\pm 5\%$

Figura: Ilustra el paso de medidores exactitud clase metrológica A, B, C a Medidores Exactitud > R100



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.**

Igualmente, estimado usuario es importante informar que la vida útil del medidor es de 3 años, una vez vencida la garantía del equipo de medida; el usuario está en la obligación de reponer el medidor por uno nuevo tal como lo establece la ley 142 de 1994.

Es importante tener en cuenta que la Ley 142 de 1994, Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia, es la norma que define el régimen de la prestación para Acueducto y Alcantarillado, razón por la cual las empresas prestadoras y los usuarios estamos en el deber de dar aplicación a su contenido en relación con la micro medición, la facturación y demás aspectos legales que allí se establecen.

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



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:

- 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 (Qmin - Qt y Qn):

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

- El equipo de medida podrá ser adquirido directamente en ACUAVALLE S.A, donde nos permitimos cotizar el medidor Diehl Metering, 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

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

Página 5

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



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 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 periodo 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.

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos. Durante el tiempo que su acometida se encuentre directa, le estaremos facturando el promedio de consumo normalizado de los últimos 6 meses.

En el referido oficio se dio alcance a lo preceptuado por el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994 y se le concedieron los recursos establecidos para estos trámites, con el fin de garantizar el derecho al debido que implica estas actuaciones.

Que, no obstante, a lo expresado, el suscriptor no interpuso los recursos conferidos, por lo tanto, se agotó con ello la vía administrativa.

Para mayor claridad me permito traer a colación lo manifestado por la Ley 142 de 1994 en materia de recursos:

"Artículo 154. De los recursos. *El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 6

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



No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato”

Igualmente la cláusula décima tercera del Contrato de Condiciones Uniformes, se refiere:

“... PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la LSPD, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela...”

3. Es así estimada usuaria, que ACUAVALLE S.A. E.S.P. procedió a notificar la necesidad de reposición del equipo de medida el día 22 de junio 2023 mediante el oficio AC-1029126 calendado del 20 de junio 2023, indicando que transcurridos 30 días de no efectuarse el cambio del medidor basado en el artículo 144 de la Ley 142 de 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

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

Página 7

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

inferior diferente al cual tiene derecho según la normatividad en servicios públicos domiciliarios.

4. De igual manera estimada usuaria, reiteramos que mediante el oficio AC-1029126 calendado del 20 de junio y notificado dentro de los términos de ley el día 22 de junio 2023, del cual usted fue conocedor al dar respuesta al correo enviado, ACUAVALLE S.A. E.S.P. informo las dos (2) opciones que el contrato 347970 tenía para adquirir el equipo de medida:

- 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**

- El equipo de medida podrá ser adquirido directamente en ACUAVALLE S.A, donde nos permitimos cotizar el medidor Diehl Metering, 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.

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

Página 8

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



- 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 1994, es decir el 22 de julio 2023; 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.

5. No obstante estima usuaria, es importante aclarar que muy a pesar que el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU" cuenta con una línea corporativa para atender las solicitudes de los usuarios 3126025250, también cuenta con dos medios de atención PRESENCIAL y VIRTUAL, habida cuenta que los funcionarios deben dar prioridad en los horarios de atención al público a los usuarios que se encuentren en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU", evitando contestar las llamadas telefónicas que ocasionen malos entendidos con el usuario que se encuentra de manera presencial.

Horarios de Atención al Público

Lunes a Viernes de 8:00am a 11:00am y 2:00pm a 4:00pm

Sábados de 8:00am a 11:00am

6. Por otra parte estimada usuaria, es importante aclarar que mediante el oficio AC-1029126 calendado del 20 de junio 2023 y notificado electrónicamente el día 22 de junio 2023, dando cumplimiento al artículo 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de efectuar la citación y posteriormente la notificación personal procede a surtir notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del precitado código, por lo cual la empresa procedido a notificar al correo electrónico el día 22 de junio 2023, aerazo16@hotmail.com desde donde se interpuso la reclamación el día 5 de junio 2023.

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

Página 9

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



ARTÍCULO 67. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera. La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

ARTÍCULO 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

ARTÍCULO 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

7. Adicionalmente se procede a verificar en el expediente del contrato 347970 sin identificar lo manifestado por usted en el correo del 4 de julio 2023, manifestando de una petición enviada el día 20 de junio 2023, observando que las peticiones recibidas en el correo institucional fueron recibidas los días 22 de junio, 4 de julio y 11 de julio

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

Página 10

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



2023.

8. Por otra parte estimada usuaria frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: *"Paralos servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna queregule 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 cargo fijo; 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, valedecir, 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."

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, 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 tal como usted lo informo en el correo del 22 de junio 2023, por lo tanto la empresa no genera visita técnica.

9. Así mismo ACUAVALLE S.A. E.S.P. cuenta con un cronograma de lecturas mensuales, reportando las novedades de lectura por parte de los lectores encargados de tomar el registro mensual de sus consumos. Para el caso específico

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

Página 11

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

la toma de lecturas generadas en el predio bajo el contrato 347970 para la facturación emitida el 10 de julio 2023 corresponden al periodo del 2 de junio al 2 de julio 2023, fecha en la cual de presentarse alguna novedad hubiera sido reportada para su respectiva verificación, como quedo registrado en la toma de lecturas del 2 de julio 2023 que la conexión se encuentra directa.

- Ahora bien, con respecto al consumo registrado en la facturación emitida el 10 de julio 2023 la cual corresponde al periodo de consumo comprendido entre el 2 de junio y en 2 julio 2023, es necesario comprender que la única manera de conocer el consumo real de cada unidad habitacional es que cada una tenga medidor independiente, en su caso la medición es compartida para el piso 1 y el piso 2 razón por la cual para ACUAVALLE S.A. E.S.P. no es posible determinar el consumo real generado por la unidad habitacional que Usted reporta desocupada.

Así las cosas y teniendo en cuenta que la medición de sus dos unidades habitacionales es compartida y que la conexión domiciliaria de acueducto que les abastece quedo directa desde el 10 de junio 2023 como consta en la orden de servicio 1029126 la cual fue atendida por el Sr. URCUQUI, atendiendo lo manifestado por usted que el otro predio quedo desocupado desde el 18 de junio 2023. Siendo muy importante recomendarle la separación de las acometidas domiciliares con el fin de obtener un consumo real por cada unidad habitacional.

Basados en el promedio histórico de consumo de 11m3 del contrato 347970 y ante la imposibilidad de determinar el consumo por cada unidad habitacional, se toma como referente que cada unidad habitacional consume el 50%, es decir 5.5 m3 por vivienda.

Así las cosas ante lo manifestado por usted que una de las unidades habitacionales está desocupada desde el 18 de junio 2023, significa que el piso 1 tuvo 16 días de consumo del periodo causado mientras que el piso 2 estuvo ocupado, siendo el periodo de lectura del 2 de junio al 2 julio 2023, (30 días) y ante la ausencia de disponer equipos de medida independientes, esta operadora el único referente que dispone es el promedio de consumo normalizado del predio de los últimos 6 meses que equivale a 10m3 por lo tanto procederemos a prorratear este referente ajustándole el 50% de consumo del estimado de consumo de la unidad habitacional del piso 1 que se encuentra desocupada desde el 18 de junio, es decir tuvo 15 días de consumo con un promedio normalizado de 5 m3 por unidad habitacional facturándole 3m3.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo a Facturar	Consumo Ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2023	7	1055	1066	11	57	MODIFICA CONSUMO CONEXION DIRECTA	11	1055	Directa		8	3
2023	6	1043	1055	12	0	LECTURA SIN NOVEDAD	10	1043	1055	12		
2023	5	1032	1043	11	0	LECTURA SIN NOVEDAD	10	1032	1043	11		
2023	4	1023	1032	9	0	LECTURA SIN NOVEDAD	9	1023	1032	9		
2023	3	1013	1023	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	9	1013	1023	10		
2023	2	1003	1013	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	9	1003	1013	10		

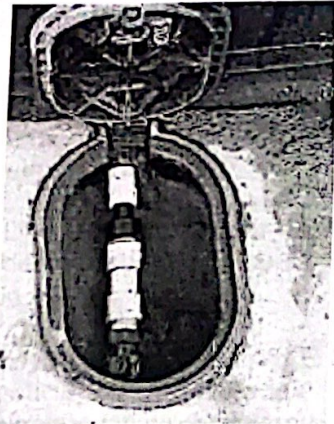
Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 12

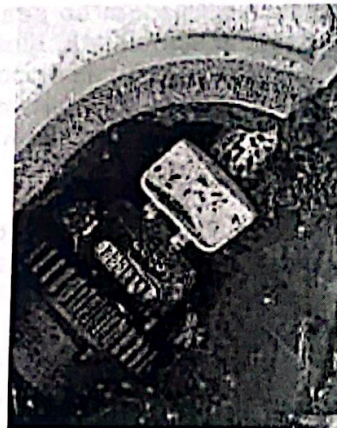
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

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



Lect (Directa) – 2 julio/2023



Lect 1055 – 2 junio/2023



Lect 1043 – 3 mayo/2023

Finalmente estimada usuaria, la Ley 142 de 1994 ha establecido en materia de reclamos un procedimiento que los usuarios deben tener en cuenta para los recursos que proceden por la vía administrativa, el cual a continuación se le indica:

La Empresa Prestadora de Servicios tiene quince (15) días hábiles para responder su petición, contados a partir de la fecha de presentación; tiempo éste que puede prorrogarse por un término no superior a treinta (30) días, cuando la empresa determina la necesidad de práctica de pruebas. Este suceso deberá ser informado al peticionario por escrito.

La Superintendencia sólo intervendrá en los eventos que se señalan a continuación:

Cuando se configura el silencio administrativo positivo, es decir, la empresa de servicios no respondió su petición dentro del término de ley.

Cuando la Empresa le contesta dentro del término, pero usted no está de acuerdo con la respuesta dada. Ante esta situación podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, para que se modifique la respuesta ofrecida por la empresa; derecho éste que usted deberá ejercer dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de esa respuesta o decisión.

Usted deberá indicar que interpone el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales deberán presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión, presentándolos ante la empresa, explicando las razones por las cuales no está de acuerdo con la respuesta dada a su reclamación y anexando las pruebas que pretenda hacer valer.

La empresa de servicios públicos tiene quince (15) días para resolver el recurso de reposición interpuesto y, de no hacerlo, se producirá el silencio administrativo positivo.


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

Página 13

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

En caso de resolver el recurso de reposición dentro del término establecido por la Ley, la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección Territorial Sur Occidente- para que se haga efectivo el recurso de apelación invocado por usted en el escrito. En esta eventualidad, la Superintendencia estudiará el expediente y decidirá por medio de resolución motivada, quedando así agotado el trámite administrativo.

Una empresa de servicios públicos domiciliarios concede los recursos, en observancia del debido proceso, lo cual se da para que los usuarios hagan valer su derecho de defensa ante la misma.

Es así, que ACUAVALLE S.A. E.S.P. ha dado respuesta dentro de los términos de ley a sus peticiones instauradas mediante el correo electrónico doviedo@acuavalle.gov.co, njimenez@acuavalle.gov.co y nlucumi@acuavalle.gov.co los días 22 de junio, 4 de julio y 11 de julio 2023.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, **concederle los recursos de ley sobre lo informado en el punto No. 10 del presente oficio**, 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.

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

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 14

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