



NOTIFICACIÓN ELECTRONICA

Aviso No. 110-2023

ACUAVALLE S.A. E.S.P

Por el cual se notifica al Señor (a) ANA MARIA CASTRILLON COLLAZOS de conformidad con lo establecido por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar:
Tramite:

Radicado: 1061767
respuesta de solicitud del usuario

Persona a notificar:

ANA MARIA CASTRILLON COLLAZOS
Notificado

Dirección de Notificación

castrana2018@outlook.com

Funcionario que expidió el acto:

MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO

Cargo:

Profesional III Operación AGUA 9

Recursos que proceden:

Contra la presente comunicación no procede recurso alguno.

Es importante informarle que la notificación del presente aviso se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino

NOTIFICADOR

MAGDA CAROLINA ARANA
Profesional III Operación
AGUA 9

| | |
|---------------|-----------|
| Copia: | |
| Anexos: | |
| Transcriptor: | Vanessa H |
| Aprobó | |
| Copia Externa | |

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

AC – 1061767

Zarzal – Valle de Cauca, 08 de agosto de 2023

Señor(a)
ANA MARIA CASTRILLON COLLAZOS
CL 7 N 10 60
Correo castrana2018@outlook.com
Suscriptor 95166
Ruta 7609-93-090-000280
Zarzal – Valle del Cauca

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO PAGINA WEB 002765 TRAMITE 1061767.

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta a su reclamación radicada en la página web 002765 tramite 1061767, el cual atendemos dentro de los términos de ley bajo la siguiente argumentación:

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 que genera el vínculo contractual ente el suscriptor y la Empresa.
2. Una desviación de consumo se entiende como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de agua frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los tres periodos anteriores para facturación bimestral o seis periodos anteriores en la facturación mensual.

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

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 |

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral; b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menos a cuarenta metros cúbicos (40m³) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m³) facturación bimestral; c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

3. Con el propósito de dar claridad respecto de la petición presentada, me permito citar la trazabilidad a la atención que se ha brindado por parte de Acuavalle S.A. E.S.P. al suscriptor 95166:

- El promedio histórico de consumo en el predio es de 16M3.
- Se verifico en terreno con acta de visita técnica 1061767, las condiciones hidráulicas internas del predio, por medio de la cual se detalla:
 - a. Que corresponde a un predio de uso residencial.
 - b. Que el predio actualmente se encuentra ocupado con suministro activo.
 - c. Que el predio cuenta con un medidor marca ITRON número 150191241, instalado el 13 de junio de 2019, es decir, que tiene 4 años de uso.
 - d. Las instalaciones hidráulicas se observan en buen estado.
 - e. Procedimos a realizar verificación en el sistema comercial ARQ, de los registros de consumos facturados, así:

| Año | Mes | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Descripción | Consumo Promedio |
|------|-----|----------------|------------------|---------|---------------------|------------------|
| 2023 | 7 | 938 | 913 | 25 | LECTURA SIN NOVEDAD | 16 |
| 2023 | 6 | 913 | 899 | 14 | LECTURA SIN NOVEDAD | 17 |
| 2023 | 5 | 899 | 887 | 12 | LECTURA SIN NOVEDAD | 19 |
| 2023 | 4 | 887 | 873 | 14 | LECTURA SIN NOVEDAD | 20 |
| 2023 | 3 | 873 | 858 | 15 | LECTURA SIN NOVEDAD | 24 |
| 2023 | 2 | 858 | 842 | 16 | LECTURA SIN NOVEDAD | 25 |

Fuente. ARQ 2022 lecturas y consumos suscriptor 352258

Como se puede observar los consumos registrados por el suscriptor 95166 en la presente vigencia corresponde a las diferencias de lecturas arrojadas por el sistema de medición, liquidados en la facturación mensual.

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

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

DECISIÓN

Con base en las anteriores argumentaciones y en nuestro interés de ofrecerle la mayor claridad a su reclamación, nos permitimos informarle que su petición no es procedente en razón a que se ha procedido a cobrar las diferencias reales de lecturas, de la cual, no se evidencia desviación significativa con respecto al consumo promedio histórico, fallas en la medición, ni errores de lecturas, o fugas que afecte el consumo interno del predio.

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 y las adecuadas condiciones de su infraestructura interna para la normalización de sus consumos.

Esperamos de esta manera haber resuelto sus inquietudes no sin antes manifestarle nuestra permanente disposición de servirle y ofrecerle de antemano excusas por la incomodidad que dichos procedimientos puedan generar.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. **Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.**

Atentamente.



MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III de operaciones A.G.U.A 9

1061767
RESPUESTA RADICADO PAGINA WEB 002765 TRAMITE 1061767

Copia
Anexos
Transcriptor
Aprobó
Copia externa

MARIANA BELTRAN
MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO

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