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

Pradera, 09 de octubre de 2023

AC-94512023

Señor(a)
 ALBA EDITH LIBREROS VELASCO
 Contrato 10104
 MZ E Casa 1
 Pradera, Valle

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a):

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 7 4 50 del Municipio de Pradera, 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. AC - 84062023

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,



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
 Profesional III de Operaciones (E)
 AGUA 10

X
 Usuario Recibe
 Y no firma el
 Documento
 X

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de PRADERA, Valle del Cauca, a los () días del mes de octubre de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor (a) ALBA EDITH LIBREROS VELASCO identificado(a) con cédula de ciudadanía n° () en calidad de suscriptor 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:

X



Cedula No. X

Cedula No. 53.000.504

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

AC-94512023

Pradera, 9 de octubre de 2023

Señor(a)
ALBA EDITH LIBREROS VELASCO
Contrato 10104
Mz E Casa 1
Pradera

Asunto: RESPUESTA RADICADO 94512023

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 radicado 94512023 instaurada en la mesa de trabajo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 19 de septiembre 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 en el predio ubicado en el Mz E Casa 1, en el Municipio de Pradera bajo el contrato 10104 evidenciando:
3. Para la facturación de agosto 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 31 julio 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1067959, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Mz E Casa 1, en el periodo de consumo del 27 de junio al 27 de julio 2023.
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


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, 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.”*

- 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 agosto 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **24m³** y dejando en investigación **251m³**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023,	8,	3133,	3157,	24,	48,	24,	3133,	3408,	275,	251

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **24m³** de los **275m³** consumidos dejando en investigación **251m³**.



Lect 3133 – 27 junio/2023



Lect 3408 – 27 julio/2023

- Posteriormente, el día 08 de agosto 2023, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, observando:

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

.....Realizada la visita técnica en terreno se observa que el medidor marca fuga, existe una fuga visible en el sanitario por rebose, se recomienda reparar las fugas lo más pronto posible, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 3 personas. Lectura 3571.

Téngase en cuenta que las desviaciones de consumo por fugas visibles no son susceptibles de ajuste alguno y se deben facturar al usuario en su totalidad.

7. En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 08 de agosto 2023 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO oficio AT-1067959 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 **251m³**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación.

Decisión que se intentó citar el 10 de agosto 2023 donde el usuario manifestó no firmar, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página web, 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, con su respectivo registro fotográfico con el fin de fortalecer el proceso de lectura y así garantizar una facturación transparente y garantizar los consumos a nuestros usuarios

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	10	3612	3645	33	32	CONFIRMA BAJO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	97	3612	3645	33	
2023	9	3157	3612	455	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	25	3408	3612	204	
2023	8	3133	3157	24	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	24	3133	3408	275	251
2023	7	3098	3133	35	52	CONFIRMA CONSUMO POR CRITICA	20	3098	3133	35	
2023	6	3070	3098	28	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	3070	3098	28	
2023	5	3052	3070	18	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	3052	3070	18	

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



Lect 3408 -27 julio/2023



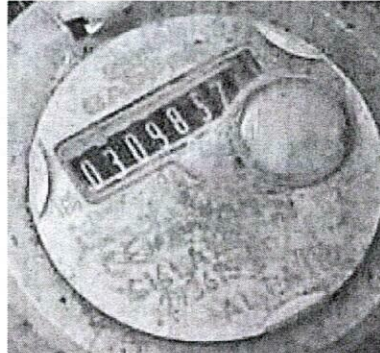
Lect 3612 - 26 agosto/2023



Lect 3645 - 26 septiembre/2023



Lect 3070 - 27/abril/2023



Lect 3098 - 27 mayo /2023




Lect 3133 - 27 junio/2023

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 1102409 el día 19 de septiembre 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

....Realiza revisión 25 de septiembre de 2023 se evidencia que la medición es compartida, la casa es de 3 pisos, en el primer piso viven 2 personas, en el segundo piso viven 3 personas y en el tercero viven 2 personas, usuaria (dueña) manifiesta que los del primer piso solo vienen los fines de semana y los del piso 3 solo vienen en la noche, en días anteriores se había encontrado una fuga sanitaria por rebose la cual ya fue reparada, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 7 personas. Lectura 3644.

9. Igualmente nos permitimos comunicar el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 4° y 12° del Decreto 302 de 2000, consagra lo siguiente:

Parágrafo: Cuando haya lugar a servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La

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

Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Lo antes descrito significa que, si el usuario tiene una o varias viviendas, pisos o y/o unidades habitacionales, es indispensable que cuente con la disponibilidad del servicio que permita la medida precisa de acueducto y alcantarillado en cada unidad, independientemente si va a usar el servicio o no, además como una medida preventiva ante cualquier contingencia que en el servicio de dicha función pueda acarrear. Tal como lo establece el Decreto 302 de 2000, modificado por el 229 de 2002.

Artículo 12. Unidad de acometida por usuario. La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes.

Es así, que en el predio ubicado en la Mz E Casa 1 la medición es compartida para las tres viviendas.

DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio corresponde 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

Sin embargo, además de agradecerle su interés por promover el uso adecuado del agua potable, basados en las anteriores argumentaciones y teniendo en cuenta que el origen del consumo generado en el predio ha obedecido a la **presencia de fugas perceptible**, debemos informarle que en correspondencia al **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, los consumos originados por concepto de Acueducto en su predio, son reales y las desviaciones de consumo deben ser facturadas por tratarse de fugas perceptibles. (Art. 146 Ley 142 de 1994).**

En este estado es importante traer a colación lo manifestado por la Superintendencia de Servicios Públicos en la Circular Externa 006 DE 2007 del 2 de mayo de 2007.

"Fugas Imperceptibles"

Cuando el prestador detecte fugas imperceptibles, debe otorgarle al usuario dos (2) meses de plazo para que este solucione la situación. Durante este período, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación,


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

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

el prestador cobrará el consumo medido a partir de ese momento. Se considerará violación al debido proceso, si no otorga el plazo antes señalado o cuando no facture por promedio durante el término señalado.

Las fugas imperceptibles no son de responsabilidad del usuario y por lo tanto la desviación significativa se resuelve a favor de éste, de tal suerte que el prestador no podrá cobrar los consumos medidos, sino los promedios durante el tiempo transcurrido entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación.

Fugas Perceptibles

Cuando el prestador detecte fugas perceptibles, deberá comprobar que éstas son las que originaron el alto consumo, es decir, que deberá realizar todas las pruebas necesarias que permitan sustentar tal conclusión, lo cual hará constar en acta en los términos del numeral 2.6 de esta Circular.

Probado que la desviación significativa es atribuible al usuario, el prestador podrá facturar, en la factura siguiente a la culminación de la investigación previa, los consumos medidos entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación. En la factura se cobrará las diferencias que resultaron entre el promedio que se venía cobrando y lo efectivamente medido. Si el usuario reclama la decisión de la empresa, el cobro no se hará efectivo hasta tanto no se haya resuelto la reclamación y la vía gubernativa, si fuere del caso."

De usted considerarlo necesario, le ofrecemos la alternativa de un convenio de pago de acuerdo a la **Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021**, a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligaciones pendientes.

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)

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, 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


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

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

Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, agradeciendo su amable atención.

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional de Operaciones (E) AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa

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

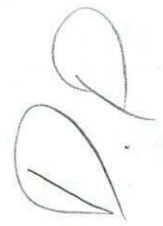
COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO

TRAMITE: 1102409 ORDEN: 1403989

EN PROCESO



Número de radicado	:	94512023
Fecha Atención	:	2023-09-19 10:58:23
Fecha Vencimiento	:	2023-10-09
Número Cliente	:	-1
Nombre Cliente	:	ALBA EDITH LIBREROS VELASCO
Dirección Cliente	:	
Teléfono Cliente	:	3165052204
Último Consumo	:	-1
Consumo Promedio	:	-1
Ruta Cliente	:	----
Clase de Servicio	:	----
Rol Atendedor	:	ANGIE VALERIA CASTILLO ANGULO
Motivo	:	OFICIO



Observaciones:

Queja por cobro excesivo del servicio del agua.

Valeria C

FUNCIONARIO ACUAVALLE

Alba Edith Liberos

FIRMA DEL USUARIO



NIT 890.399.032-8

Alba Edith Liberos Velasco CC. 29362230
MZ E CS 1
BARRIO Primero De Mayo
MUNICIPIO Pradera

EN CASO DE RECLAMO CITE
SUSCRIPTOR 10104

VALOR TOTAL 1.497.510

PAGO ELECTRÓNICO 14632955

CICLO 26
UBICACIÓN 7610-26-010-000010
MEDIDOR 140293615
DIÁMETRO 1/2"
TARIFA VIGENCIA -2023-9-26-PRADERA
CLASE DE SERVICIO Residencial
ESTRATO 2 - BAJO

DOCUMENTO EQUIVALENTE 65819025

FECHA DE EXPEDICIÓN 05 SEP 2023 00 00 00

882

Período Facturado			Días			Lecturas		Consumo	Novedad	Historia de consumo	Prom.	Antigüedad deuda	
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Factor.	Anterior	Actual	M3	Código	M3	M3	Meses
27	07	23	26	08	23	30	3157	3612	455	33	M3	1	

Acueducto

	Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
Cargo fijo		7.447,19	7.447,19	7.447,00	0,00	7.447,00
Consumo básico	13	2.025,86	1.782,78	26.337,00	-3.160,00	23.177,00
Consumo	442	2.025,86	2.025,86	895.430,00	0,00	895.430,00
Consumo	0	2.025,86	2.025,86	0,00	0,00	0,00
Total	455			929.214,00	-3.160,00	926.054,00

Alcantarillado

	Consumo M3	Costo de referencia	Tarifa aplicada	Costo real mes	Subsidio o contribución	Neto a pagar
Cargo fijo		4.400,94	4.400,94	4.401,00	0,00	4.401,00
Consumo básico	13	1.250,57	1.100,49	16.258,00	-1.951,00	14.307,00
Consumo	442	1.250,57	1.250,57	552.752,00	0,00	552.752,00
Consumo	0	1.250,57	1.250,57	0,00	0,00	0,00
Total	455			573.411,00	-1.951,00	571.460,00

Aseo

Facturación y comercialización	Barrido limpieza	Recolección transporte	Tratamiento disposición final	Tramo excedente	Frecuencia recolección	Frecuencia barrido	Subsidio o contribución	Neto a pagar
					0	0		

SR USUARIO EVITE LA SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR EL NO PAGO OPORTUNO DE SU FACTURA DE AGUA CANCELANDO EN LOS SITIOS DE RECAUDO AUTORIZADOS POR ACUAVALLE S.A. -E.S.P. VALOR DE COBRO: SUSPENSIÓN \$16.240; REINSTALACIÓN \$13.920. CORTE DEL SERVICIO \$27.840 Y RECONEXIÓN \$25.520. EVITE EL EMBARGO DE SUS PREDIOS POR DEUDAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LA ENTIDAD.

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

CARGO FIJO ACUEDUCTO	7.447
CONSUMO ACUEDUCTO	921.767
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-3.160
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.401
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	569.010
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	-1.951
AJUSTE A LA DECENA	-4

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fac	Pend
Total créditos					

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
29	08	23	85.370,00	BANCOLOMBIA	EFFECTIVO

Estado del servicio

CON SERVICIO

VALOR TOTAL 1.497.510

Pagué hasta 13 SEP 2023

Fecha de suspensión



ACUAVALLE S.A E.S.P
NIT 890.399.032-8

- BANCO -

MUNICIPIO Pradera
SUSCRIPTOR 10104
UBICACIÓN 7610-26-010-000010
FECHA VENCIMIENTO 13 SEP 2023
N° DOCUMENTO 65819025
VALOR 1.497.510
PAGO ELECTRÓNICO 14632955

NO VALIDA PARA PAGO

08 Agosto
AT 1067959



ACTA VISITA TECNICA (AT - 1102409)

OT - 1403989

NOMBRE 0		DIRECCIÓN -----		MUNICIPIO ---	ESTRATO -1
TELEFONO -1	UBICACIÓN 7609-08-049-000140		SUSCRIPTOR -1	C.C -1	CONSUMO PROMEDIO -1

Fecha visita: 25/09/23 Hora Inicio: 9:00 Hora Finalización: 9:06
 CRITICA PQR CRITICA PQR X
 Motivo: OFICIO

Tipo Vivienda	RESIDENCIAL <u>SI</u>	COMERCIAL <u>NO</u>	OFICIAL <u>NO</u>
	INDUSTRIAL <u>NO</u>	ESPECIAL <u>NO</u>	INQUILINATO <u>NO</u>
	NUMERO FAMILIAS <u>3</u>	No. PERSONAS <u>7</u>	SERVICIO ACUED <u>X</u> ALCANT <u>X</u>

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO <u>SI</u>	SIN TAPA <u>NO</u>	SIN CONECTAR <u>NO</u>
DETERIORADO <u>NO</u>	VIDRIO ROTO <u>NO</u>	No. SERIAL MARCA <u>NO</u>
SELLO VIOLADO <u>NO</u>	INVERTIDO <u>NO</u>	DIAMETRO MEDIDOR <u>1/2</u>

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES <u>6</u>	SANITARIOS <u>3</u>	OTROS <u>NO</u>
DUCHAS <u>3</u>	PISCINAS <u>NO</u>	FUGAS <u>NO</u>

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO..(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES

SANITARIO <u>2</u>	LAVAPLATOS <u>NO</u>	LLAVES TERMINALES <u>6</u>	OTROS <u>NO</u>
LAVAMANOS <u>NO</u>	DUCHAS <u>NO</u>	ORINALES <u>NO</u>	

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA <u>NO</u>	MEDIDOR PARADO <u>NO</u>	FUGA VISIBLE <u>NO</u>
ESCAPE MEDIDOR <u>NO</u>	MEDIDOR ILEGIBLE <u>NO</u>	INVISIBLE <u>NO</u>

SI TIENE FUGA INVISIBLE TIENE DOS MESES PARA REPARAR, PASADO ESTE TIEMPO SE COBRARA EL 100% DEL CONSUMO

FECHA	LECTURA	CONSUMO	DÍAS DE CONSUMO	SEGUIMIENTO O MEDIDOR	OBSERVACIÓN
26/09/23	3612				Se visita el patio y no hay error del letorani
28/09/23	3644	32	29		Fugas la casa es de 3 pisos y en el 1 vivo 2 en el segundo 3 y el tercero 2 sigue en la parte de la casa

SI REQUIERE MAS ESPACIO PARA LA OBSERVACIÓN DE VISITA USE LA PARTE DE ATRÁS

VISITA CON GEOFONO DÍA MES AÑO HORA INICIO: HORA FINALIZACIÓN:

Alba Edith Flores

NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C

Daniel Holguin

NOMBRE SERVIDOR REDES

FUNCIONARIO ACUAVALLE

09.362230

OBSERVACIÓN DE CONTROL

VERIFICADOR

VERIFICADO

→ MANIFIESTA la obra de la casa
que los del primer piso solo vienen
los fines de semana y los del
3 PISO solo vienen en las noches

En días anteriores se había encontrado
una fosa sanitaria por rebocer la
cual ya fue reparada.

3070
3098
3133
3408
3612
3645

0836230

Suscriptor. 10104

Pradera, septiembre de 2023

Señores
ACUAVALLE S.A.
ESP

9002

Ref. Queja por cobro excesivo del servicio de Agua

ALBA EDITH LIBREROS VELASCO, identificada con cedula de ciudadanía No. 29.362.230, actuando en nombre propio y en mi condición de simple ciudadana me dirijo a usted de manera respetuosa, en ejercicio del **artículo 23 de la Constitución Política de Colombia en concordancia con el artículo 152 de la ley 142 de 1994**, conforme a las siguientes,

CONSIDERACIONES

1.- Soy residente del Municipio de Pradera Valle, propietaria de la casa ubicada en la MZ E CS 1, Estrato 2 bajo y USUARIA del servicio de agua y alcantarillado que presta la empresa Acuavalle.

2.- Es mi interés manifestarle que VIVO con tres personas EN LA CASA y por asuntos de trabajo, salimos en la mañana y regresamos en la noche; el servicio de agua ha presentado unas alzas escandalosas que afectan los ingresos del hogar colocándonos en la posición de elegir entre el pago de alimentos o el servicio del agua.

3.- Durante los meses de marzo, junio y agosto de 2023 **el cobro de consumo fue por valor que oscilaba entre los \$72.910, 95190 y \$85.370. en conclusión, menos de \$100.000 por mes.**

4.- En el mes de septiembre de 2023 llegó el cobro de consumo por valor de **\$1.497.510**. con un incremento aproximado del 14.5%, valor que es imposible de pagar y teniendo en cuenta que estoy al día en los pagos de este servicio.

5. Que a mi juicio y conociendo las tablas de cobro de otras municipalidades, considero que se está **realizando un abuso excesivo** en los valores que ha fijado la empresa de servicios públicos frente al cobro de consumo del servicio de AGUA.

6.- En razón de lo expresado, me siento como usuario afectada, debido a que en mi sentir, la empresa ACUAVALLE cruza los límites y proporciones razonables de cobro del servicio y esto afecta considerablemente el bolsillo de los usuarios, quienes somos personas de escasos recursos económicos.

326345

7. Que nada justifica el cobro excesivo no sustentado de los valores de la factura, y no existen razones para que llegue tan elevado el valor de la misma ni para que se incremente desproporcionadamente de mes a mes.

PETICION

1.- Solicito respetuosamente que procedan a revisar la tasa de cobros excesivos que se están causando en la actualidad por concepto **CONSUMO** del servicio de Agua y Alcantarillado, dado que se está generando un grave perjuicio al bolsillo de los usuarios.

2.- Que a futuro no se continúe atropellando arbitrariamente a los consumidores, con el cobro excesivo e irreal de valores que se reflejan en las facturas de cobro.

FUNDAMENTO JURIDICO Y JURISPRUDENCIAL

Artículo 23 CONSTITUCION POLITICA

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

ARTÍCULO 14. DE LA LEY 1437 DE 2011

Artículo 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. <Artículo modificado por el **artículo 1 de la Ley 1755 de 2015**. El nuevo texto es el siguiente:> *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 152 de la ley 142 de 1994.

Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, **quejas** y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

En los términos planteados dejo plasmada mi queja contra su empresa.

ANEXOS

Anexo copia de la cedula
Recibos de marzo, junio, agosto y septiembre

NOTIFICACION

Recibo Notificación en el Barrio Primero de Mayo. Manzana E –casa 1. Celular
3165052204

Cordialmente,


ALBA EDITH LIBREROS VELASCO
C.C. 29.362.230


19/09/2023
Hora 10:52.
CC SUPER SERVICIO