

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código:
		SGD-O-001
		Versión No.: 02

El Cerrito, 13 de octubre de 2023

Señor(a) **OLGA DOMINGUEZ**

**SUSCRIPTOR: 213568**

**DIRECCION: CL 16 N° 13 16**

**RUTA: 7608-16-085-001750**

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN DAÑO EN ACOMETIDA DE ACUEDUCTO SUSCRIPTOR 213568**

Reciba un Cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, Acuavalle S.A. E.S.P., al tiempo que nos permitimos informarle que a través de la actividad de rastreo de fugas se localizó fuga en la acometida externa de acueducto de su propiedad ubicada en la CL 16 N° 13 16.

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, la micro medición, y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, Resolución 457 de 2008 y Circular 006 de la SSPD de 2007.

De igual forma el Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor contiene los postulados de la Ley 142 de 1994, descritos en su Artículo 135. 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.

Así las cosas, sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

(...)

Por otra parte, el Artículo 21 Decreto 302 de 2000 en su capítulo IV, habla sobre el mantenimiento de las instalaciones domiciliarias, estableciendo:

*Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. **El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos**, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.*

*Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, **en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios***

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00  
 Línea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22  
 acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para los servicios de acueducto y alcantarillado, el inciso segundo del artículo 20 del Decreto 302 de 2000 establece que el costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 del Decreto. Según este último artículo, cuando la acometida sea construida por la empresa se dará una garantía de tres (3) años, el costo de la reparación será cargado a su factura de servicios; los cuales si Usted a bien lo desea podrá cancelar financiado en cuotas moderadas.

Nos permitimos describir la atención adelantada por parte de Acuavalle S.A. E.S.P. para la reparación de daño de acueducto en la dirección CL 16 N° 13 16:

#### OPCION 1 EN LOS CASOS DONDE NO LOGRAMOS CONTACTAR EL USUARIO

1. El personal operativo ha visitado el predio para notificar la existencia de la fuga y motivar su autorización para la respectiva intervención y reparación del daño, sin que haya sido posible contactarlo y obtener la información de contacto que nos permita acercarnos para informar lo acontecido.

#### OPCION 2 EN LOS CASOS DONDE EL USUARIO NO AUTORIZA LA REPARACIÓN

2. El personal operativo ha visitado el predio para notificar la existencia de la fuga, encontrándonos con la negativa de su parte para autorizar el procedimiento de reparación y posterior cobro de materiales, mano de obra y resane.

Con base en las anteriores consideraciones normativas y dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994, la propiedad de las acometidas que permiten la prestación del servicio a un inmueble está a cargo del suscriptor, razón por la cual la responsabilidad de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, Acuavalle S.A. E.S.P es sobre sus redes principales o redes matrices de distribución del servicio, por tanto el daño detectado corresponde a la red domiciliaria de Acueducto del suscriptor 213568, ubicado en la CL 16 N° 13 16, ruta 7608-16-085-001750.

No obstante, lo anterior nos permitimos informarle que es necesario adelantar las labores de reparación de la acometida externa propiedad del suscriptor, para ello el operador deberá adelantar las labores tendientes a su oportuna reparación que debe ser adelantada por el personal técnico que la empresa dispone, so pena de incurrir en una causal de violación al contrato de condiciones uniformes.

Las actividades que se deben adelantar para llevar a cabo la reparación son:

- Rotura de pavimento, con su respectivo permiso de planeación municipal
- Excavaciones
- Reparación daño acueducto acometida externa
- Retiro de escombros y material contaminado
- Conformación y compactación del terreno con material limpio
- Señalización
- Recuperación de la malla vial (resane)

Acuavalle S.A. E.S.P., una vez realice las labores propias de la reparación emitirá orden de servicio para su respectivo cobro, y financiación si así lo considera oportuno. Una vez agotadas las tareas relacionadas con la reparación, estaremos procediendo a programar el respectivo resane y su reporte a la secretaria de infraestructura municipal.

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle) PBX 620 34 00  
Línea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22  
acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co



Es claro para las partes la responsabilidad del suscriptor del servicio de hacerse cargo de las novedades que registren sus acometidas de servicios públicos domiciliarios, lo invitamos para que a la mayor brevedad genere las condiciones pertinentes para reparar el daño en su acometida de una manera técnica, ya que es de su conocimiento que la fuga existente debe ser intervenida en el menor tiempo para garantizar la prestación del servicio y la protección del recurso hídrico.

Es oportuno informar que, de no adelantar las acciones requeridas para la reparación de su acometida, incurre en una causal de suspensión del servicio por incumplimiento. En ese sentido es necesario establecer el tiempo para que ejecute la autorización requerida y poder proceder con la reparación; respetado usuario, cuenta con tres (3) días para que autorice ante el operador la reparación y de esta manera proceder con la reparación de su acometida, una vez transcurrido el plazo, procederemos a reparar el daño y los costos le serán facturados en su recibo de pago, para lo cual podrá establecer el acuerdo de pago que considere acorde con su capacidad de pago.

Nuestro propósito en brindar un servicio de calidad, con las condiciones técnicas que demanda la prestación de servicios públicos, le invitamos a generar de su parte las condiciones que permitan adelantar de nuestra parte las labores técnicas para atender sus necesidades.

Atentamente,

**MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO**  
Profesional III - Operación AGUA 9

NOMBRE LEGIBLE	_____
NUMERO CEDULA	_____
FECHA	_____
HORA	_____
FIRMA	_____

Copia:

Anexos:

Transcriptor: BIBI MARCELA MILLAN

Aprobo

Copia Externa