



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

Pradera, 8 de noviembre de 2023

AC-103932023

Señor(a)
GLORIA RIVERA
Contrato 15129
Carrera 6 N° 4-60
Pradera, Valle

p Gloria Rivera R.
p 29' 701.456.
r NOV. 15 / 2023

ASUNTO: CITACION Y 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 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 7 No 4- 48 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.

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 lo 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

p Edilberto Ruiz
6404.697

p 10. NOV. 2023



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

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 veintitrés (2023), se presentó el (la) señor GLORIA RIVERA 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.

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:

φ

Cedula No. φ

Cedula No. 53.000.504

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

AC-103932023

Pradera, 8 de noviembre 2023

Señor(a)
GLORIA RIVERA
Contrato 15129
Carrera 6 No No. 4-60.
Pradera

Asunto: RESPUESTA RADICADO 103932023

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 103932023 instaurado en el Punto de Atención Al Usuario Denominado "PAU" el día 18 de octubre 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 atenciones, las lecturas y los consumos facturados por el concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en el Carrera 6 No. 4-60, en el Municipio de Pradera bajo el contrato 15129 evidenciando:
 - Mediante el oficios AC-1102287 calendado del 09 de octubre 2023, ACUAVALLE S.A. E.S.P. dio respuesta a su reclamación instaurada el día 19 de septiembre 2023 mediante el Radicado 1102287, el cual se intentó citar y notificar dentro de los términos de Ley donde el usuario se negó a recibir la citación el día 11 de octubre 2023 al no estar de acuerdo con la respuesta dejando la observación en la citación y no presentándose a notificarse de manera personal, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página web de la empresa el día 11 de octubre 2023.

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, sin que se hicieran uso 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

ellos quedando agotada 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.

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. Sin embargo estimada usuaria, mediante el oficio AC-1102287, ACUAVALLE S.A. E.S.P. informo que para la facturación de mayo 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 03 mayo 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1002998, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado en la Carrera 6 No. 4-60, en el periodo de consumo del 31 de marzo al 30 de abril 2023.

• 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**

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

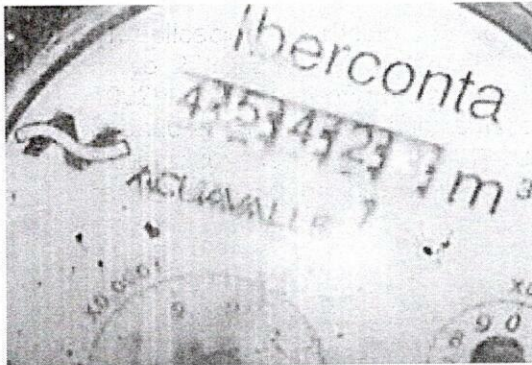
Versión No.: 02

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."

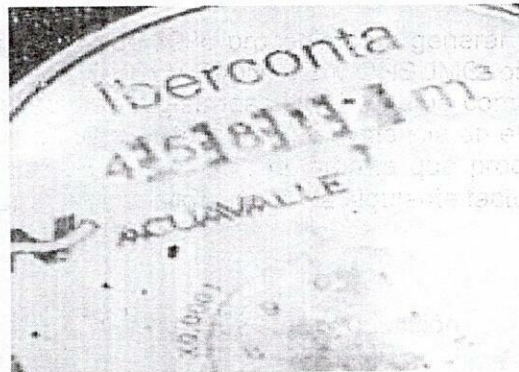
- Por tanto, en cumplimiento de este deber, la empresa procedió a la aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de mayo 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **13m³** y dejando en investigación **26m³**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023.	5.	4542.	4555.	13.	48.	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13.	4542.	4581.	39.	26

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **13m³** de los **39m³** consumidos dejando en investigación **26m³**.



Lect 4542 – 31 marzo/2023



Lect 4581 – 30 abril/2023

- Posteriormente, el día 11 de mayo 2023 el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, sin que se pudiera llevar a cabo al no encontrar a nadie en el predio en reiteradas oportunidades que se visitó. Lectura de la visita 4593
- En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 11 de mayo 2023 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO oficio AT-1002998 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 **26m³**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación.

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

Decisión que se intentó notificar en repetidas oportunidades encontrando el predio solo, por lo cual la empresa 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, 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	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	4618	4618	0	
2023	9	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	20	4618	4618	0	
2023	8	4625	4618	8	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4615	4618	3	
2023	7	4610	4625	15	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4610	4615	5	
2023	6	4555	4610	55	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14	4581	4610	29	
2023	5	4542	4555	13	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13	4542	4581	39	26



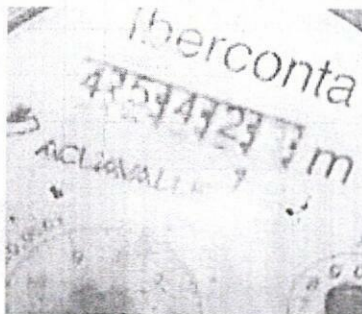
Lect 4615 - 30 junio/2023



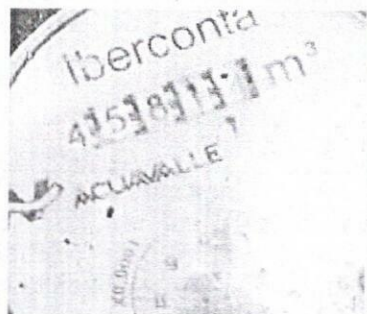
Lect 4618 - 31 julio/2023



Lect 4618 - 30 agosto/2023



Lect 4542 - 31/marzo/2023




Lect 4581 - 30 abril /2023



Lect 4610 - 31 mayo/2023

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

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código:
		Versión No.: 02

- Sin embargo, mediante el tramite 1083821 del 24 de agosto 2023 el usuario manifiesta haber tenido una fuga invisible la cual ya reparo, por lo que se programa una nueva revisión interna, observando:

Se efectúa la revisión interna evidenciando que el medidor registra fuga estando todas las llaves cerradas, se efectúa revisión con el geófono identificando que la fuga se encuentra en el tramo del equipo de medida a una llave de paso interna, por lo que se recomienda renovar la tubería. Lectura de la revisión 4618 del 24 de agosto 2023.

- 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 1102287 el día 19 de septiembre 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

....Realiza revisión 22 de septiembre de 2023, no se evidencian fugas, la casa está desocupada, mantienen la llave de paso está cerrada, lectura 4618.

- Bajo estos argumentos le informamos que una vez determinado que el incremento de consumo presentado en el predio fue originado por una fuga invisible, dado que en la revisión técnica no se evidencio una visible y no es posible detectar el sitio exacto de la fuga imperceptible mediante la visita técnica AVT 1083821, esta operadora procederá:

Así las cosas respetado usuario, es nuestro propósito informarle que la Ley 142 de 1994, en el artículo 146 establece lo siguiente:

*“.....Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. **A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.**”*

Facturar el consumo promedio normalizado de los últimos 6 meses antes de presentarse la desviación de consumo correspondiente a **13m³** para la facturación emitida en mayo y junio 2023, de manera tal que Usted repare la fuga con la mayor inmediatez **siendo recomendable que proceda a realizar la reposición total de la red** toda vez que al abrir la llave de paso el medidor sigue registrando consumo estando el predio desocupado.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación	Consumo ajustado Fuga invisible
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2023	6	4555	4610	55	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14	4581	4610	29		-42
2023	5	4542	4555	13	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13	4542	4581	39	26	

En aplicación al Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el trámite en el sistema comercial ARQ con el fin de ajustar el consumo facturado en junio 2023, ante la evidencia que en el predio bajo el contrato 15129 se presentó una fuga invisible tal y como lo se informa mediante la visita técnica; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. se le procedió a realizar el ajuste de los **42m³** facturados, recomendando realizar la reposición total de la red domiciliaria interna.


- Igualmente en la trazabilidad de los consumos facturados se pudo evidenciar un error de lectura para las facturaciones de julio y agosto 2023, facturando un mayor consumo producto de una novedad errada, por lo cual esta Operadora procedió a ajustar **15m³** del consumo facturado en el mes de julio y agosto 2023, por valor de \$49.149 pesos m/te, quedando automáticamente descontados de la facturación emitida en septiembre 2023 por valor de \$315.670 pesos y un saldo pendiente por cancelar por valor de \$266.521 pesos m/te los cuales le figuran como saldo a anterior en la facturación emitida el 6 de octubre 2023 por valor de \$279.640 pesos m/te.

Año	Mes	Facturado			Código		Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación	Consumo ajustado Error de Lectura	Consumo ajustado Fuga invisible
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	Descripción		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo			
2023	10	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	4618	4618	0			
2023	9	4618	4618	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	20	4618	4618	0			
2023	8	4625	4618	8	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4615	4618	3		-5	
2023	7	4610	4625	15	51	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	22	4610	4615	5		-10	
2023	6	4555	4610	55	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14	4581	4610	29		-42	
2023	5	4542	4555	13	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	13	4542	4581	39	26		

- Finalmente estimado usuario, esta operadora procedió a reconsiderar el consumo facturado en junio 2023 con el fin de ajustar **42m³** producto de la fuga invisible tal y como lo informan mediante la visita técnica; ACUAVALLE S.A. E.S.P. ajustando **42m³** por valor de \$133.030 pesos m/te, siendo descontados automáticamente de la facturación emitida el 6 de octubre 2023 por valor de \$279.640 pesos m/te, **quedando pendiente por cancelar el valor de \$ 146.610 pesos m/te correspondiente a las facturas de julio, agosto, septiembre y octubre 2023.**
- Frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: *"Para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para inmuebles"*

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

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. Enefecto, 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 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, vale decir, están sometidas al término de cinco meses allí previsto". Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo así no 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 **solicitando cerrar el registro**, para evitar facturar una novedad errada o la 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.

Reiterando muy respetuosamente, que es deber del usuario acatar la recomendación de renovar totalmente la red hidráulica de su domicilio para evitar desperdicios y desviaciones del consumo que afecten su facturación y el consecuente desperdicio de tan preciado líquido que conlleva a incrementos en la facturación mensual de los servicios públicos prestados por ACUAVALLE S.A. E.S.P. ya que de continuar con la desviación de consumo producto de la fuga invisible, ACUAVALLE S.A. E.S.P., salva la responsabilidad y procederá a facturarle el consumo real generado en su predio, quedando la solución y consumo bajo la responsabilidad expresa del suscriptor y usuario.

4. Sin embargo es importante aclarar tal y como usted misma lo manifiesta la lectura tomada por usted el día 18 de octubre 2023 se encontraba en 4625, generando una


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

diferencia de lectura estimado usuario de 7m³ desde la última lectura tomada al equipo de medida de 4618 estando por debajo de la lectura aportada por usted misma de 4625, como se puede evidenciar en el registro con el fin de fortalecer el proceso de lectura y así garantizar una facturación transparente y garantizar los consumos a nuestros usuarios.



Lect 4618 – 29 septiembre/2023




Lect 4625 – 28 octubre/2023

- Finalmente estimada usuaria, tal como se informó en el oficio AC-1102287 esta operadora procedió a reconsiderar el consumo facturado en junio 2023 con el fin de ajustar **42m³** producto de la fuga invisible tal y como lo informan mediante la visita técnica; ajustando a su favor **42m³** por valor de \$133.030 pesos m/te, siendo descontados automáticamente de la facturación emitida el 6 de octubre 2023 por valor de \$279.640 pesos m/te, **quedando pendiente por cancelar el valor de \$ 146.610 pesos m/te correspondiente a las facturas de julio, agosto, septiembre y octubre 2023.**

Así las cosas y con base en la verificación adelantada, nos permitimos informar que su solicitud No es procedente, ante la evidencia que al contrato 15129 se le realizo un ajuste de la facturación emitida en junio 2023, donde se puede evidenciar que la empresa procedió a dar aplicación al artículo 146 de la ley 142 de 1994, ajustando el consumo registrado por el equipo de medida, por tratarse de una fuga imperceptible y las facturaciones de julio y agosto producto del error de lectura, quedando pendiente por cancelar el valor de **\$146.610 pesos m/te** de la factura emitida el 6 de octubre 2023 por valor de **\$279.640 pesos m/te** pago correspondiente a las facturaciones de **julio, agosto, septiembre y octubre 2023.**

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.

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

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, 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)

Por lo anterior, ACUAVALLE S.A. ESP. Ratifica la decisión que le fue debidamente notificada y que en unísono a los argumentos anteriores, ya se encuentra en firme.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas (E) AGUA 10

Copia:
Anexos:
Transcriptor: Nillyreth Jimenez.
Aprobo
Copia Externa