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

AC-1146987

El Cerrito, 14 de noviembre de 2023.

Señora:

ALEXANDRA VELEZ BONILLA
CI 7 9 55

Suscriptor 78352 (110-0710)
Celular 317 5449812
El Cerrito (V.)

**ASUNTO: RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN DAÑO ACOMETIDA
SUSCRIPTOR 78352 EL CERRITO**


Cordial saludo,

Para ACUAVALLE SA ESP es de gran importancia escuchar y atender oportunamente todas las quejas, peticiones y reclamos de nuestros clientes.

Sirva esta comunicación para responder su solicitud, documento recibido el 25 de octubre de 2023, en el P.A.U de El Cerrito (V.), requerimiento que tiene el carácter de Derecho de Petición, por lo que procederemos a atenderlo dentro del término legal de la siguiente manera:

Antes que nada esta prestadora le informa, que estamos ejecutando un Plan de Choque en el municipio de El Cerrito, cuyo objetivo es la disminución de pérdidas operativas, el cual contempla la reparación de daños de red y de acometidas, en ese orden de ideas estamos detectando los diferentes daños y su posterior reparación, los daños de red son de competencia de esta prestadora y los daños evidenciados en las acometidas de nuestros suscriptores serán debidamente notificados para la debida reparación.

En días pasados se detectó con equipo geófono, una fuga en su domiciliaria, razón por la cual se marcó en vía publica el sitio y se procedió a su notificación.

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

Para fundamentar este procedimiento legal, me permito informarle lo establecido por el Decreto 302 de 2000, “por medio del cual se reglamenta la ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado”, que indica en el Capítulo IV, Artículo 21, la responsabilidad del usuario o suscriptor de realizar el mantenimiento y garantizar el buen funcionamiento de las acometidas domiciliarias, así:

“ART. 21—Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias: 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 públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella” “...”


Así mismo, nos es imperativo recordarle lo manifestado por el artículo 6, nos indica:

*“Artículo 6°. Del uso racional de los servicios. Los usuarios o suscriptores de las empresas prestadoras de los servicios, deberán hacer uso eficiente de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, 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)*

Adicionalmente en el capítulo III (*Del Régimen de acometidas y medidores*) y en particular en el artículo 20 indica que:

“Artículo 20. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos. 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 de este decreto. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos”.

Finalmente, en el capítulo IV, que trata del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias nos indica en el inciso primero del artículo 21, que el mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, sin embargo ésta podrá revisar tales instalaciones y **exigir las adecuaciones y reparaciones** que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. (Resaltado de nuestra autoría)

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

A su vez el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, establece que 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.

Con base en las anteriores argumentaciones normativas el mantenimiento de las acometidas externas de las viviendas es responsabilidad del suscriptor o usuario, y cualquier intervención en las mismas es de su competencia.

Consecuentemente con lo anterior, le informo que una vez transcurridos cinco (5) días de la presente notificación y Usted no ha procedido a efectuar la excavación requerida para la reparación de su acometida, ACUAVALLE S.A. E.S.P. procederá a realizar la excavación requerida y el respectivo lleno con nuestro personal operativo, costo que le será facturado en el presente mes; siendo importante informarle que en cualquier caso la recuperación de la malla vial está a cargo del suscriptor o usuario.

ACUAVALLE S.A. E.S.P., hará el respectivo reporte a la oficina asesora de Planeación Municipal para que efectúe el respectivo control en la recuperación del pavimento de la acometida de su vivienda, acorde a su competencia como responsable de la malla vial.


En todo caso, es muy importante apreciado usuario que Usted conozca que la omisión a esta obligación contraída en el Contrato de Condiciones Uniformes, y regulada por la Ley, tipifica una causal de suspensión del servicio tal como se indica en el capítulo V, artículo 25, numeral 25.2, que trata sobre las *causales de suspensión de los servicios*:

“Artículo 25 “...” “25.2 Se debe evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o de terrenos, siempre que se haya empleado toda la diligencia dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos”.

Como siempre dispuestos a atender todas sus inquietudes.

De esta manera queda atendida su solicitud escrita no sin antes informarle el derecho que tiene de aplicar el artículo 154 de la Ley 142; el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden en los Recursos de Reposición ante el Jefe de este Despacho de ACUAVALLE S.A. -E.S.P., Y el de Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los (5) días siguientes de notificada la decisión, en un mismo escrito.

Los recursos deben cumplir con los siguientes requisitos, según el Artículo 155 de Ley 142 de 1994: y en concordancia con el Artículo 77 de la Ley 1437 de 20111, que en su aparte establecen:

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

Artículo 155 inciso 2 de la Ley 142 de 1994 "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". Para lo cual deberán acercarse a nuestras Oficinas de Atención al Cliente P.A.U en el Municipio de El Cerrito Valle para efectuar el ajuste respectivo.

El Artículo 77 Ley 1437. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Atentamente,

JHON JAIRO GARCÍA AGUDELO
Profesional III - Operación AGUA 8 (E.)

Copia: **Dr. TULIO EDUARDO GOMEZ MORA – Personero Municipal – El Cerrito**
Bibi Millan - Apoyo Administrativo El Cerrito

Anexos:
Transcriptor: Jhon Jairo G.
Aprobó
Copia Externa