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

Florida Valle, 12 de enero 2024

Señor(a):
MARICEL LOPEZ
Contrato 239020
Calle 10 No. 16 – 65
Florida

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, por el PROFESIONAL III AGUA 10 de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

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

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.



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

Transcriptor:
Aprobó:




SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

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

Florida, 04 de enero de 2024

Señor (a)
MARICEL LOPEZ
Contrato 239020
Calle 10 No. 16 – 65
Florida

✓ Maricel Lopez
✓ CC. 41750093
✓ Enero-5-2023

Asunto: Citación para notificación personal Decisión Administrativa a oficio, municipio de Florida, Valle

Con el fin de efectuar la notificación personal de la decisión proferida dentro de la actuación administrativa indicada en el asunto y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, se le solicita presentarse en la Oficina de Atención al Cliente del Municipio de Florida, ubicada en la kr 19 # 8- 32 Barrio centro, el día () enero del 2024, en el horario 2:00pm,

Para realizar la debida notificación personal debe presentar los siguientes documentos:

- Original del documento de identidad
- Si se actúa en representación de la otra persona, deberá presentarse autorización escrita de la persona natural o jurídica de la persona que la confiere, anexando fotocopia de la cedula de ciudadanía o certificado de existencia de representación legal, según sea el caso. Por lo anterior, se informa, que de conformidad con lo establecido por el Artículo 71 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el autorizado solo estará facultado para notificarse, sin perjuicio del derecho de postulación.
- La presente citación personal.

Vencido el plazo establecido por la Ley sin que se hubiese podido realizar la diligencia de notificación personal, se procederá a efectuar la misma mediante aviso, en los terminados indicados en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.


Cordialmente,



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)

Usuario se presenta El
5 de enero en la oficina
pero solamente firmo la
citación.

Por favor publicar en la
pagina.

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de **Florida** - (V), a los () días del mes de enero de dos mil veinticuatro (2024), se presentó la señor(a) **Señores MARICEL LOPEZ** Identificado con la cédula de ciudadanía No, en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud incoada.

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:

Cedula No. _____

CedulaNo . 53000504

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

AC-1322024

Florida, 04 de enero 2024

Señor(a)
MARICEL LOPEZ
Contrato 239020
Calle 10 No. 16 – 65
Florida

Asunto: **RESPUESTA RADICADO REMITIDO POR COMPETENCIA POR PARTE DE LA SSPD 20238004788042**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, a la vez nos permitimos dar respuesta al Radicado 20238004788042 trasladado por competencia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 13 de diciembre 2023, la 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 su reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ la trazabilidad en las atenciones, lecturas y los consumos facturados por concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en Calle 10 No. 16 – 65 en el Municipio de Florida bajo el contrato 239020, evidenciando:
3. Tal como se le notifico en el oficio AC-102622023 calendado del 02 de noviembre 2023, el cual fue citado y notificado de manera personal el día 3 de noviembre de 2023, ACUAVALLE S.A. E.S.P. procedió a dar respuesta al Radicado 102622023 del 12 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 proceso que implica estas actuaciones; Sin embargo, los recursos concedidos no fueron agotados, quedando agotada la vía gubernativa de la decisión quedando ejecutoriada, es decir en firme.

Para mayor claridad me permito traer a colación lo manifestado por la Ley 142 de 1994 en materia de recursos:

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

“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...”


- En el referido oficio se informó que para la facturación de septiembre 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 05 de septiembre 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1091844, para apoyar la identificación de las causas de la desviación de consumo generado el predio ubicado en la Calle 10 No. 16 – 65, en el periodo de consumo del 28 de julio al 28 de agosto 2023.
- Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa, este hecho obliga a la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, 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 establezca 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 Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 2

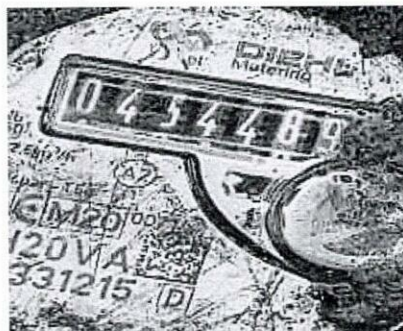
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

artículo 149 de la Ley 142 de 1994, facturando para el mes de septiembre 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **133m³**, dejando en investigación **103m³**, 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,	9,	4544,	4677,	133,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	133,	4544,	4780,	236,	103

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **133m³** de los **236m³** consumidos dejando en investigación **103m³**.



Lect. 4544 - 28 julio/2023



Lect. 4780- 28 agosto/2023

- Posteriormente, el día 27 de septiembre 2023, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, donde se evidencia:


“Se realiza visita el predio para revisión interna por alto consumo, sin poder ubicar a nadie en el predio observando que está desocupado porque por debajo de la puerta se ve maleza, en el momento de la visita el medidor sigue girando procediendo a dejar la llave de paso cerrada. Lectura de la visita 5155.

- En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 28 de septiembre 2023, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AT- 1091844, 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 seguimiento realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de **103m³**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación es decir para la facturación de octubre 2023.

Decisión que se intentó notificar de manera personal sin poderse llevar a cabo, procediendo a dejar una copia debajo de la puerta y 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, con el fin de garantizar el

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

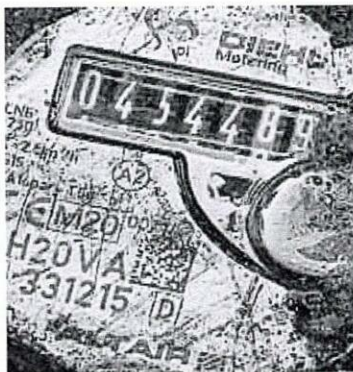
derecho al debido que implica estas actuaciones.

Sin embargo estimado usuario, tal y como usted mismo lo informa en el oficio con Radicado 102622023 fue conocedor de la notificación al mencionar:

(...) "que el contrato # 239020 que presenta una irregularidad en el consumo. Ya que anteriormente fue notificado".

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:

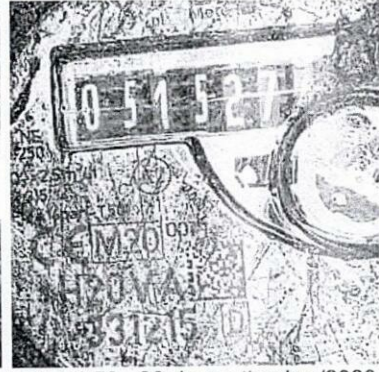
Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo en investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2023	10	4677	5152	475	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	133	4780	5152	372	
2023	9	4544	4677	133	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	133	4544	4780	236	103
2023	8	4417	4544	127	0	LECTURA SIN NOVEDAD	119	4417	4544	127	
2023	7	4274	4417	143	0	LECTURA SIN NOVEDAD	117	4274	4417	143	
2023	6	4124	4274	150	0	LECTURA SIN NOVEDAD	114	4124	4274	150	
2023	5	4008	4124	116	0	LECTURA SIN NOVEDAD	117	4008	4124	116	



Lect. 4544 - 28 julio/2023



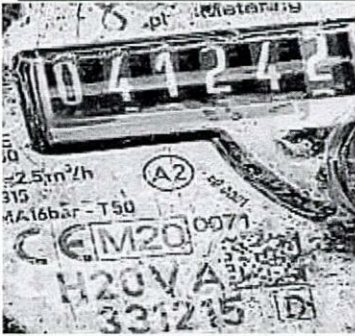
Lect. 4780 - 28 agosto/2023



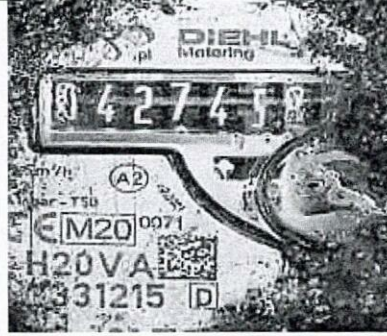
Lect. 5152 - 28 de septiembre/2023

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



Lect. 4124 - 28 abril/2023



Lect. 4274 - 29 mayo/2023



Lect. 4417 - 28 de junio/2023

- No obstante, al haberse agotado el debido proceso y con el objetivo de dar mayor claridad a su requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 1131725 el día 12 de octubre 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal operativo, observando:

..... Realizada la visita técnica se evidencia que la medición es compartida no solo para el apartamento desocupado, si no para 6 apartamentos, una taberna y el parqueadero. En el momento de la revisión se pueden revisar 3 apartamentos, la taberna y el parqueadero observando que las instalaciones hidráulicas se encuentran en buen estado.

Queda pendiente por revisar 3 apartamentos, de los cuales 2 de ellos los inquilinos no se encontraron y el otro está desocupado pero no encontraron las llaves para el ingreso.

La tubería desde el medidor hasta los apartamentos es visible, tiene una llave de paso la cual se cerró y el medidor dejó de registrar consumo; Se le suministra el número telefónico al encargado para acordar una cita para la revisión de los apartamentos que faltan, con el fin de detectar la posible fuga ya que al cerrar la llave de paso el equipo de medida deja de registrar consumo. Según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Lectura 5478 del 31 de octubre 2023.

Sin embargo hasta el día 31 de octubre 2023 el usuario no se había contactado para poder efectuar la revisión en los apartamentos que quedaron pendientes de revisión.

Es así estimado usuario, que desde la penúltima lectura 5152 el día 28 de septiembre 2023 a la última lectura 5454 del 27 de octubre 2023, el equipo de medida registro 302m³.

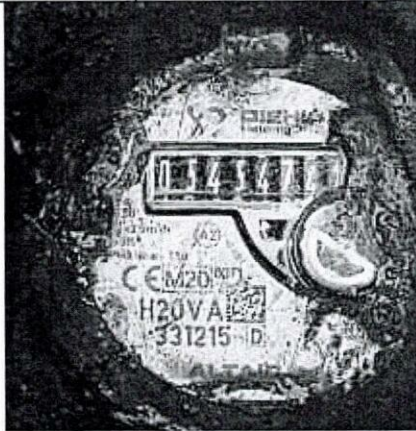


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

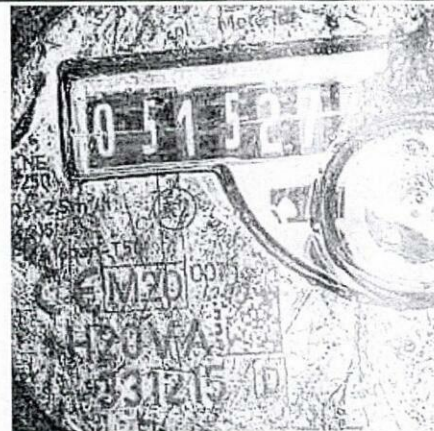
Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02



Lect 5454 – 27 octubre/2023



Lect 5152 – 28 septiembre/2023

- 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 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 Calle 10 No. 16 – 65 la medición es compartida para los seis (6) apartamentos, el parqueadero y la taberna, por lo cual lo invitamos a separar las acometidas domiciliarias con el fin de obtener un consumo real por cada unidad habitacional

DECISIÓN OFICIO AC-102622023

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

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

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.

- Sin embargo, una vez recibida su nueva reclamación se procedió a generar el trámite 1131725 para realizar una nueva visita mediante la cual el funcionario informo que el día 2 de noviembre el usuario informo que el consumo registrado fue producto de una bomba de presión que tenía instalada en la tubería que conduce a la instalación de un grifo. El usuario manifestó que se encargó de revisar los otros 3 apartamentos evidenciando que el medidor no marca fuga, Lectura del 18 de diciembre 2023 fue de 5564.
- Producto de esta revisión se evidencio que para la facturación de diciembre 2023 y enero 2024 se facturo una novedad errada, facturando un mayor consumo procediendo a ajustar **332m³** del consumo facturado en el mes de diciembre 2023 y enero 2024, cómo se detalla a continuación:

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Investigacion	Consumo a Ajustar
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2024	1	5676	5910	234	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	234	5537	5578	41		-193
2023	12	5454	5676	222	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	222	5454	5537	83		-139
2023	11	5152	5454	302	49	MODIFICA CONSUMO ERROR DE LECTURA	191	5152	5454	302		
2023	10	4677	5152	475	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	133	4780	5152	372		
2023	9	4544	4677	133	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	133	4544	4780	236	103	
2023	8	4417	4544	127	0	LECTURA SIN NOVEDAD	119	4417	4544	127		
2023	7	4274	4417	143	0	LECTURA SIN NOVEDAD	117	4274	4417	143		

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



Lect 5454 – 27/10/2023



Lect 5537 – 27/11/2023



Lect 5578 – 27 diciembre/2023

Es así que a su facturación le serán ajustados **332m³ por valor de \$1.409.998,56 pesos**, los cuales serán descontados de la facturación que se emita en enero 2024 una vez culmine el proceso de facturación la cual se encuentra en proceso de impresión, teniendo en cuenta que durante el proceso de facturación no permite realizar ajustes a la misma.

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.

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.

Consecuentemente les recomendamos muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, de manera tal que inmediatamente se presente alguna fuga sea reparada oportunamente haciendo un buen uso del agua potable para consumo humano y evitando desperdicios que afectan los valores facturados. **DECRETO 302 DE 2000, Artículo 6o.** que establece:

“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)

De esta manera damos atención y respondemos a su reclamación dentro de los términos legales, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle; y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, informarle que contra la misma proceden los recursos de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios sobre el consumo

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 8

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

facturado en la facturación de noviembre, diciembre 2023 y enero 2024, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación.

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente



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

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa