



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

Villa Gorgona, 27 de Noviembre de 2023

Señor(a)
Erwin Escobar Pérez
erwin.escobarp@hotmail.com
Suscriptor 538428
Villagorgona

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor(a): Erwin Escobar Pérez

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-1151770 de fecha 21 de Noviembre de 2023, por el PROFESIONAL III 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.

Se advierte que contra este acto administrativo proceden los recursos contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden los recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la Empresa en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días siguientes de notificada la decisión.

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

Atentamente,

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10


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

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

Villa Gorgona (21) de Noviembre de 2023

Señor(a)
Erwin Escobar Pérez
erwin.escobarp@hotmail.com
Suscriptor 538428
Villagorgona

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): Erwin Escobar Pérez

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 12a No 15a-13 barrio el encanto del Municipio de villa Gorgona , 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 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 CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

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

En la ciudad de villa Gorgona, Valle del Cauca, a los () días del mes De AGOSTO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): ERWIN ESCOBAR PEREZ, identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (538428) 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:



Cedula No. _____

Cedula No. 53.000.504

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>

AC-1151770

Villagorgona, 21 de noviembre de 2023

Señor(a)
 Erwin Escobar Pérez
erwin.escobarp@hotmail.com
 Suscriptor 538428
 Villagorgona

Asunto: Respuesta Solicitud 003412

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, a la vez que nos permitimos dar respuesta a su reclamación frente a la falta de suministro y los cobros efectuados por parte de esta operadora interpuesta en la página WEB el día 01 de noviembre de 2023 mediante la solicitud No. 003412, 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. Una vez recibido su solicitud, consideramos oportuno indicarle que el sistema de acueducto del municipio de Florida y Pradera que es abastecido por el río Frayle y Bolo el cual a su vez abastece los corregimientos San Antonio de Los Caballeros, La Regina y Villagorgona y el municipio de Candelaria; que es transportado a través de los diferentes componentes del sistema hidráulico que comprenden la bocatoma, aducción, planta de tratamiento, conducción y distribución, razón por la cual este sistema está expuesto a los diversos factores ambientales, técnicos, fatiga de material, operación de maquinaria o terceros, entre otros, que pueden afectar su normal funcionamiento; situación que ocurre en cualquier sistema hidráulico del mundo.

ACUAVALLE S.A. E.S.P. mantiene una reacción temprana ante estos factores externos ajenos a su voluntad para una intervención inmediata que permita superar la contingencia con la mayor oportunidad, garantizando así el suministro del servicio con la mayor prontitud.

Nuestro objetivo es garantizar la calidad, cobertura y continuidad del servicio a nuestra población de usuarios, es por ello que además de adelantar las soluciones técnicas requeridas


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

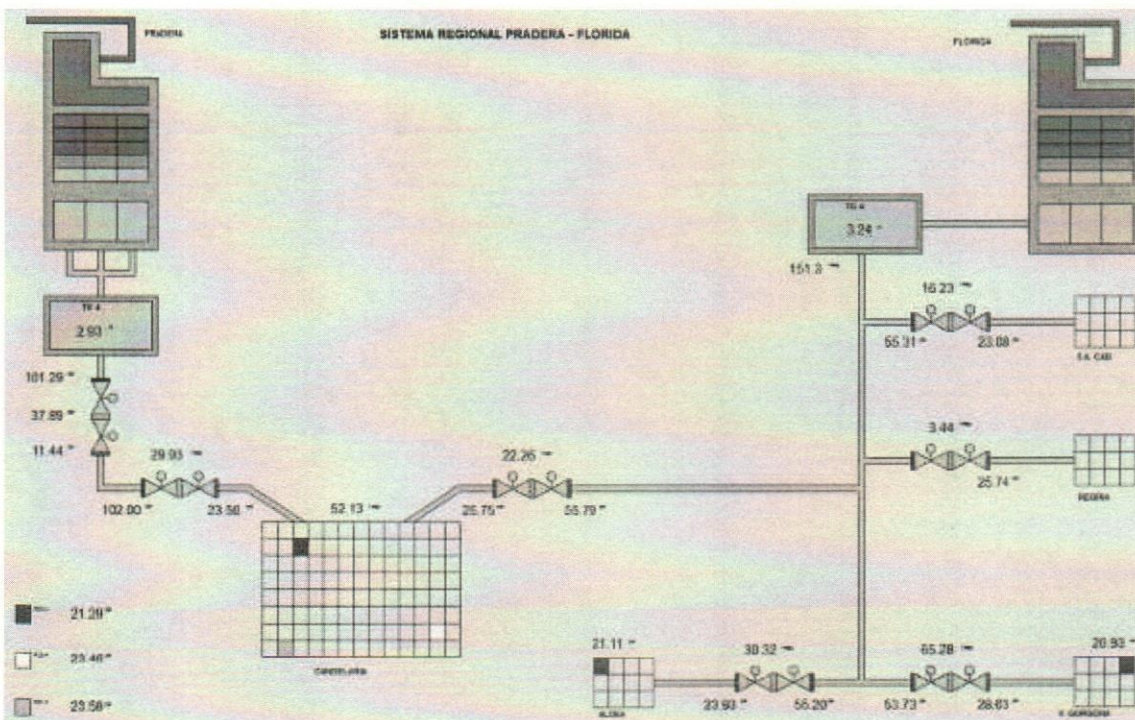
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>

cuando tenemos contingencias, buscamos mantener informados a nuestros usuarios a través de los canales de comunicación de la empresa como son: página Web, boletines digitales, redes sociales como Facebook, Instagram, twitter y perifoneo local cuando la suspensión es programada.

Para informar la cabecera urbana del municipio de Candelaria – Valle se abastece desde la PTAP de Pradera y desde la PTAP de Florida, dependiendo de los niveles en los tanques de almacenamiento en cada una de las respectivas plantas, a continuación se presenta el esquema con el cual se realiza la operación del sistema de abastecimiento mediante un control de telemetría en el cual se tiene control durante las 24 horas del día.



- Es así, que el día 22 de octubre 2023 en horas de la madrugada se presentó un daño de 16" en la línea que conduce el servicio de acueducto de Pradera al municipio de Candelaria, en la cabecera urbana, conllevando la necesidad de suspender el servicio a toda la población usuaria el día domingo 22 de octubre 2023, emitiendo un comunicado oficial por los diferentes medios de comunicación para informar a nuestra comunidad el motivo de la suspensión del servicio.

Para este día el caudal reportado por la suma de los dos Macros, uno en el sistema Florida – Villagorgona y el otro Pradera – Candelaria reporta un caudal de 24.717 m³.

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



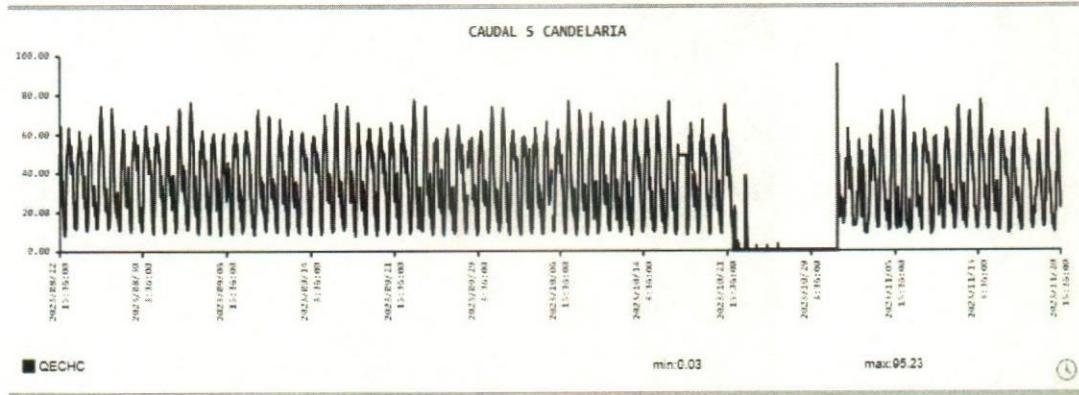
SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02


Entre los días 22 y 31 de octubre del 2023 registro un promedio de 2471 m³ por día, en la gráfica se muestra que el caudal por la línea Pradera – Candelaria estuvo fuera de servicio, mientras que el suministro por el sistema Florida – Villagorgona asumió la demanda como se observa en el cuadro anexo



22-Oct	3,284
23-Oct	2,737
24-Oct	2,958
25-Oct	3,026
26-Oct	2,600
27-Oct	1,182
28-Oct	3,282
29-Oct	64
30-Oct	1,392
31-Oct	4,191

ACUAVALLE S.A E.S.P., con el fin de garantizar la prestación del servicio en cuanto a presión del sistema y cobertura plantea como solución abastecer el área urbana de Candelaria – Valle desde el Regional Florida – Villagorgona mediante un By – Pass con el que se permite abastecer en horarios escalados, adoptando realizar suministro parcial por horarios en la jornada diurna y continuo desde las 5 p.m. hasta las 8 a.m. del día siguiente durante el periodo afectado.

La sectorización del servicio por horas, consistía en suspender el servicio por tres (3) horas a la cabecera municipal de Candelaria y dos (2) horas para los sectores del Corregimiento de Villagorgona sur y norte una vez al día, con el fin de suministrar el servicio de agua con mejor

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

presión a los sectores que no se le suspenden en ese lapso de tiempo, lo cual arrojo buenos resultados en cuanto al suministro del servicio.

Siendo así las cosas se estableció y se socializo mediante el comunicado oficial, un horario de suspensión del servicio durante el día para cada sector en los siguientes horarios quedando de la siguiente manera:

SECTOR	HORARIO
Candelaria	09:00 am a 12:00 am
Villagorgona sentido Cali – Candelaria	12:00 am a 02:00 pm
Villagorgona sentido Candelaria Cali	2:00 pm a 04:00 pm

Con esta medida se garantizó un mejor servicio a los sectores del corregimiento de Villagorgona y cabecera municipal de Candelaria, teniendo en cuenta que en horas de la noche la presión del servicio mejoraba por los bajos consumos de agua de las poblaciones, lo cual garantizaba que se pudieran proveer de agua para las labores de aseo en general.



NOVEDAD DEL SERVICIO

CANDELARIA

ACUAVALLE S.A E.S.P
informa que hoy 23 de octubre de 2023, por daño de 16" en la línea que conduce el agua de Prodera a Candelaria, se hace necesario sectorizar el municipio de Candelaria y el corregimiento de Villagorgona de la siguiente forma:

Candelaria: **SUSPENDE DEL SERVICIO** a partir de 9:00am hasta las 12:00pm

Villagorgona: **SUSPENDE DEL SERVICIO** sentido Cali Candelaria desde 12:00m hasta las 02:00pm

Villagorgona: **SUSPENDE DEL SERVICIO** sentido Candelaria Cali desde las 02:00pm hasta las 04:00pm.


¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41
Cali - MAE del Cauca

4. Es así que durante los días 22, 23, 24 y 25 de octubre 2023, se continuara con la sectorización del servicio por horas para la cabecera municipal de Candelaria y los 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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>

sectores del Corregimiento de Villagorgona sur y norte una vez al día, tal y como se evidencia en los diferentes comunicados.



NOVEDAD DEL SERVICIO

ACUAVALLE
Mds Por Vos
Subgerencia Operativa
COMUNICADO 2314
FECHA: Octubre 22 de 2023

CANDELARIA

ACUAVALLE S.A.E.S.P.
informa que el lunes 23 de octubre de 2023, por daño de 16" en la línea que conduce el agua de Pradera a Candelaria, se continúa con la suspensión sectorizada, en el municipio de Candelaria y el corregimiento de Villagorgona cambiando el horario de la siguiente forma:

Candelaria: **SUSPENDE DEL SERVICIO** a partir de 8:00am hasta las 11:00am.

Villagorgona: **SUSPENDE DEL SERVICIO** sentido Cali Candelaria desde 11:00am hasta las 02:00pm

Villagorgona: **SUSPENDE DEL SERVICIO** sentido Candelaria Cali desde las 02:00pm hasta las 05:00pm.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN - 41
Cali - Valle del Cauca
www.acuavalle.gov.co



NOVEDAD DEL SERVICIO

ACUAVALLE
Mds Por Vos
Subgerencia Operativa
COMUNICADO 2318
FECHA: Octubre 23 de 2023

CANDELARIA

ACUAVALLE S.A.E.S.P.
informa que el día martes 24 de octubre de 2023, por daño de 16" en la línea que conduce el agua de Pradera a Candelaria, sigue con suspensión sectorizada, en el municipio de Candelaria y el Corregimiento de Villagorgona con el siguiente horario:

Candelaria: **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO** a partir de 8:00am hasta las 11:00am.

Villagorgona: **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO** sentido Candelaria Cali, desde las 11:00am hasta las 02:00pm

Villagorgona: **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO** sentido Cali Candelaria desde 02:00pm hasta las 05:00pm

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN - 41
Cali - Valle del Cauca
www.acuavalle.gov.co



NOVEDAD DEL SERVICIO

ACUAVALLE
Mds Por Vos
Subgerencia Operativa
COMUNICADO 2321
FECHA: Octubre 24 de 2023

CANDELARIA

ACUAVALLE S.A.E.S.P.
informa que el miércoles 25 de octubre de 2023, por daño de 16" en la línea que conduce el agua de Pradera a Candelaria, se continúa con la suspensión sectorizada, en el municipio de Candelaria y el corregimiento de Villagorgona, con el siguiente horario:

Candelaria: **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO** a partir de 8:00am hasta las 11:00am.

Villagorgona: **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO** sentido Cali Candelaria desde las 11:00am hasta las 02:00pm.

Villagorgona: **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO** sentido Candelaria Cali desde 02:00pm hasta las 05:00pm.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN - 41
Cali - Valle del Cauca
www.acuavalle.gov.co



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

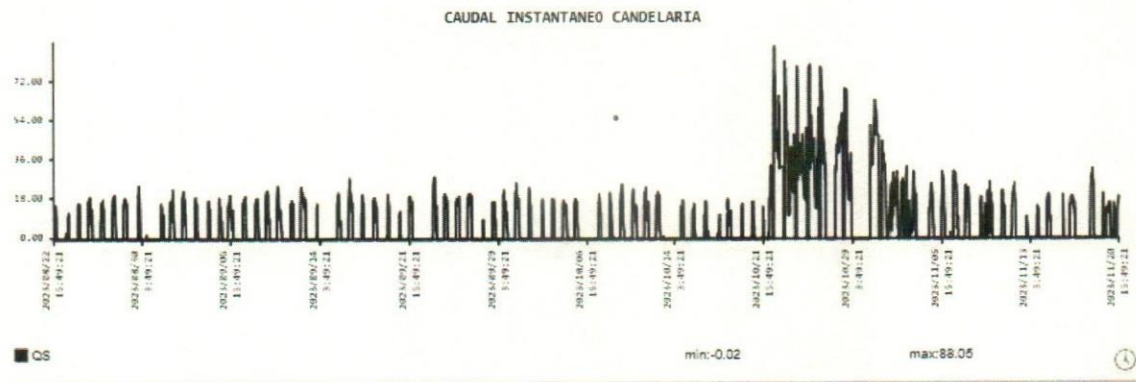
SGD-O-001

Versión No.: 02

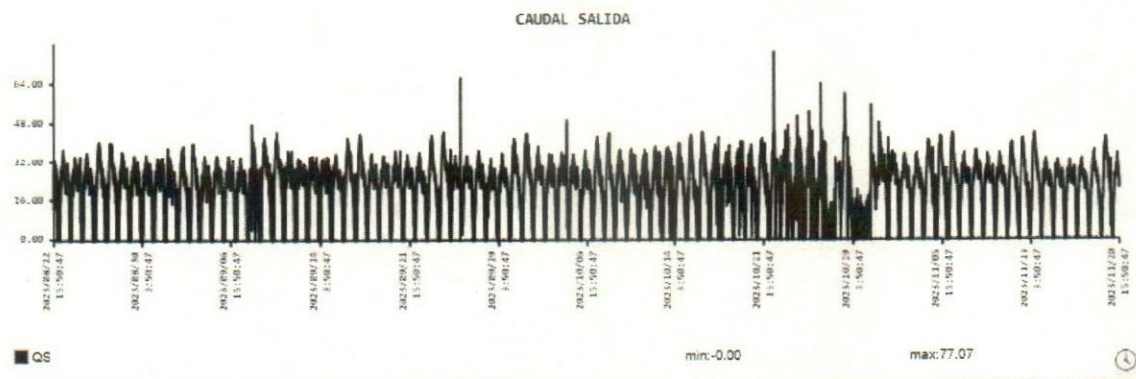
A continuación, se puede observar en las siguientes imágenes de las estaciones de control para cada sector:

- CAUDAL DE ENTRADA A CANDELARIA

En la gráfica se muestra los picos que muestran el suministro en los días que se alimentó el área urbana de Candalaria desde el Regional Florida - Villagorgona , donde se puede observar que aunque se presentaron horas de bajo caudal desde el día 22 hasta 26 de octubre 2023, se suministró caudales por el sistema desde Florida



- SUMINISTRO CORREGIMIENTO VILLAGOROGNA (SECTOR DE LA ALDEA)



- SUMINISTRO SECTOR VILLAGORGONA

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

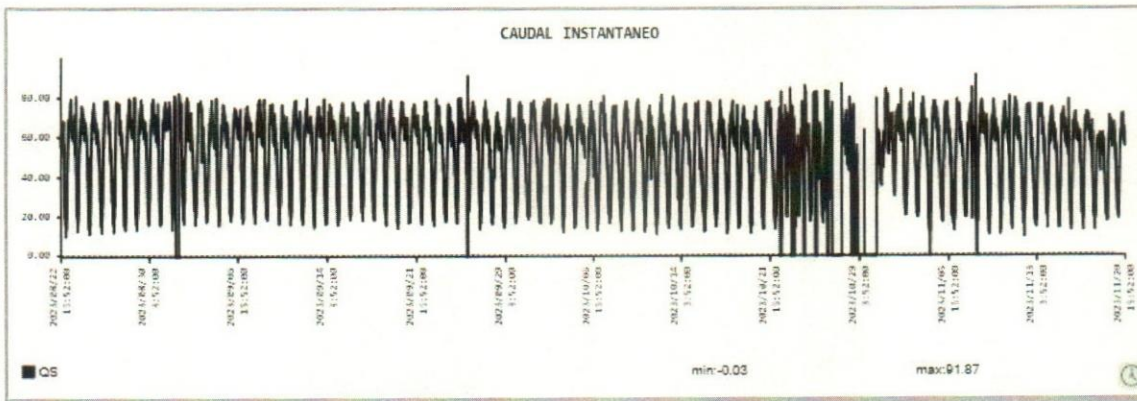


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

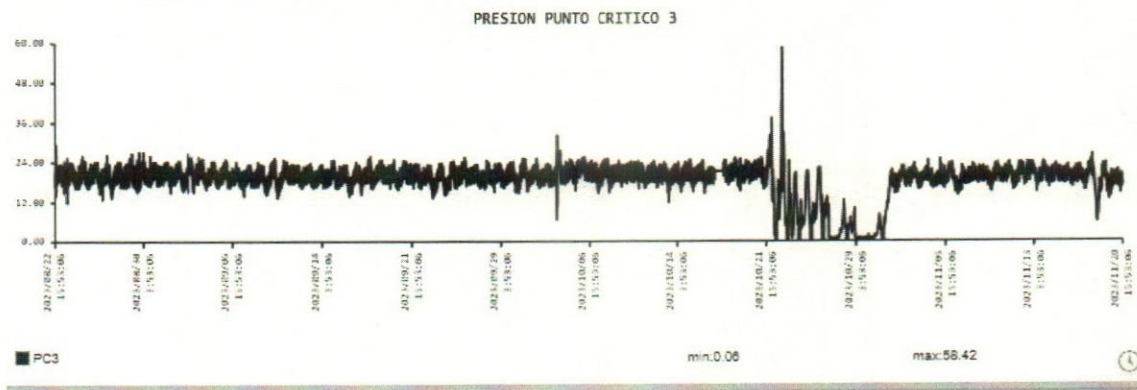
Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02



- PRESION DE SERVICIO EN EL PUNTO CRITICO



En esta grafica se puede observar el periodo en el cual se presenta el evento del desabastecimiento, con el reporte de las presiones bajas.

Sin embargo, estimado usuario, ante la situación antes mencionada desde el 25 de octubre 2023 la empresa procedió a abastecer por medio de carro tanques diferentes sectores en el municipio de Candelaria, tratando de abastecer la mayor población posible.

5. Posteriormente la empresa emitió un nuevo comunicado el día 25 de octubre 2023, informando que el día 26 de octubre 2023 se procedería a efectuar la reparación del daño de 16" en la línea que conduce el servicio de agua Pradera – Candelaria, informando nuevamente que se continuaba con la suspensión sectorizada del servicio por horas para la cabecera municipal de Candelaria y los sectores del Corregimiento de Villagorgona sur y norte una vez al día.


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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>



6. Sin embargo una vez finalizada la reparación en la línea de 16" que conduce el servicio de acueducto de Pradera a Candelaria, se presentan taponamientos en las bocatomas de Florida y Pradera, además de presentarse altas turbiedades imposibilitando el tratamiento del agua finalizando la tarde del día 26 de octubre 2023, siendo necesario suspender el servicio para todo el Acueducto Regional que comprende los municipios de Florida, Pradera, Candelaria y los corregimientos de La Regina, San Antonio de los Caballeros y los corregimientos de Villagorgona.



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

A continuación, estamos mostrando el resultado de los tanques en la Planta de Tratamiento de Agua Potable "PTAP" del municipio de Pradera donde se presentaron problemas de suministro:

Reporte del caudal los días 26,27 y 28 del tanque 1

PRADERA - CAUDAL SALIDA TANQUE 1			
DISTRIBUCION ACUMULADA (m ³)	CAUDAL PROMEDIO (l/s)	QMIN NOCTURN (l/s)	ICF (%)
5	0.06	0.07	113.21
124	1.44	0.03	2.24
165	1.91	0.05	2.81

Reporte del caudal los días 26,27 y 28 del tanque 2

PRADERA - CAUDAL SALIDA TANQUE 2			
DISTRIBUCION ACUMULADA (m ³)	CAUDAL PROMEDIO (l/s)	QMIN NOCTURN (l/s)	ICF (%)
28	0.32	0.98	303.56
2303	26.65	0.00	0.00
1243	14.39	0.00	0.00

Reporte el caudal los días 26,27 y 28 del tanque 3

PRADERA - CAUDAL SALIDA TANQUE 3			
DISTRIBUCION ACUMULADA (m ³)	CAUDAL PROMEDIO (l/s)	QMIN NOCTURN (l/s)	ICF (%)
5327	61.66	21.62	35.06
2048	23.70	21.14	89.20
3462	40.07	23.78	59.34

Durante los días antes mencionados, fueron críticos en el suministro para el área urbana del municipio de Pradera debido al problema presentado en la cuenca del Rio Bolo, donde el cauce se desvió perjurando la estructura de captación y llegando a no permitir captar agua para el tratamiento.

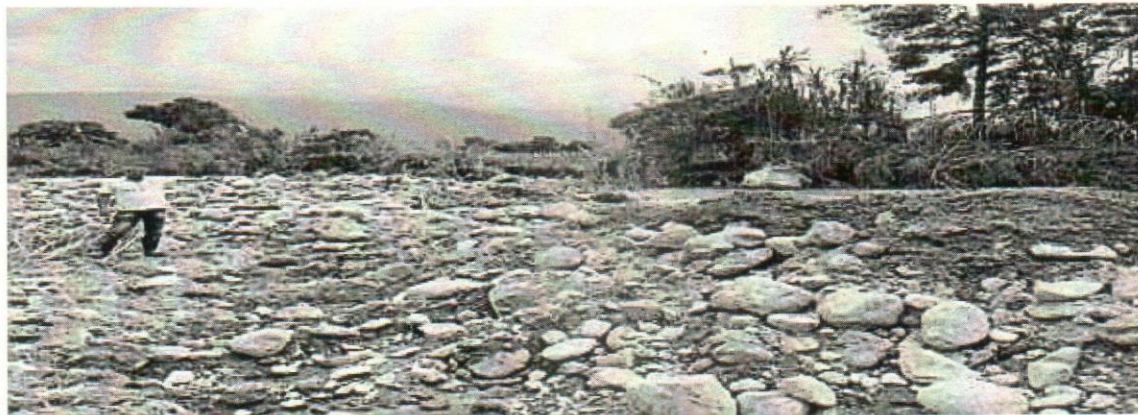
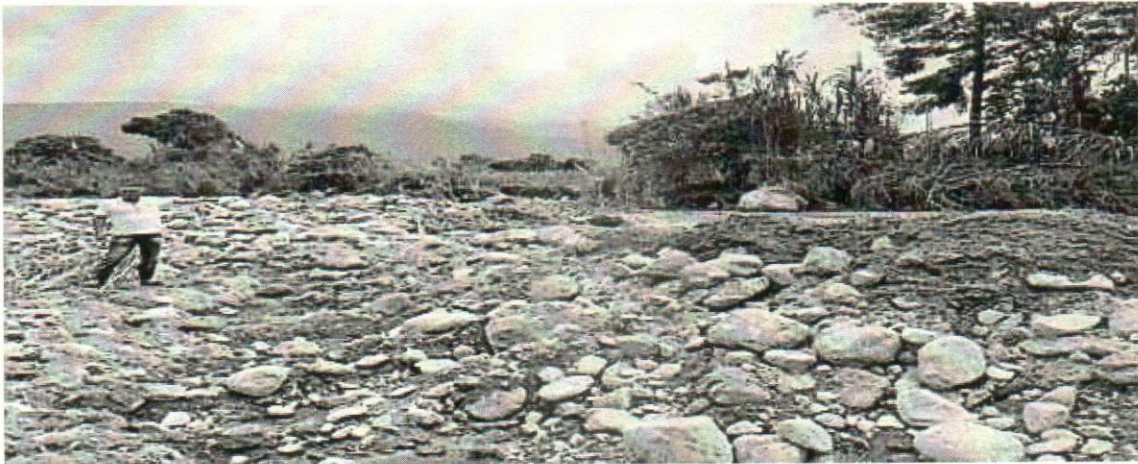


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02




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

Página 10

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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>



- Para el día 27 de octubre 2023, se continuaba con el taponamiento en las Bocatomas en los ríos Frayle y Bolo los cuales abastecen las plantas de tratamiento de Florida y Pradera, afectando el servicio en todo el Acueducto Regional, procediendo a emitir los comunicados oficiales 2336 para el municipio de Candelaria y 2337 para el municipio de Pradera donde se le informaba el recorrido de los carrotanques que estarían suministrando agua potable a nuestros usuarios.



ACUAVALLE
Más Por Vos
Subgerencia Operativa
Ciénaga del Cauca

COMUNICADO 2336
FECHA: Octubre 27 de 2023

**NOVEDAD
DEL SERVICIO**

CANDELARIA


ACUAVALLE S.A E.S.P
informa que los Carrotanque de abastecimiento
están distribuyendo agua potable y haciendo
recorrido en las siguientes direcciones
*Carrera 5 con Calle 7 hasta la Calle 5 con Calle 3,
toda la Calle 3 desde la Carrera 5 hasta la
Carrera 12 por toda la Calle 3.*

*En los barrios la zafra, santa ana, caña miel y
brisas del río. La dirección de inicio es en la Calle 9
con Carrera 3 hasta la Calle 9 con Carrera 2E, de la
Calle 11 con Carrera 2e hasta la Calle 11 con Carrera 3.*

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN-41
620 - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co

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

8. El mismo 27 de octubre 2023, son emitidos los comunicados informando los recorridos de los carrotanques que estarían suministrando agua potable a nuestros usuarios para el día 28 de octubre 2023 en el municipio de Pradera y Candelaria, avanzando en las soluciones para superar las dificultades presentadas ante la fuerte ola invernal para el municipio de Florida y los corregimientos de San Antonio de los Caballeros, la Regina y Villagorgona.



ACUAVALLE
Más Por Vos
Equipo de Comunicaciones

COMUNICADO 2339
FECHA: Octubre 27 de 2023

NOVEDAD DEL SERVICIO

PRADERA

ACUAVALLE S.A E.S.P
informa el recorrido de los Carrotanques para mañana
Sábado 28 de octubre de 2023.

CARROTANQUE # 1
para cubrir los Barrios Portal De Castilla, Comuneros, Libertad, Margarita, La Larena, Villavieja, Los Palmas, Severino y Bosques de la Pradera

CARROTANQUE # 2
para cubrir los Barrios Bella Horizonte, Colonia, Puerto Nuevo, Panchoito, La Esperanza, San Roque, La Maria T y 2

CARROTANQUE # 3
para cubrir los Barrios Corcho, Primero de Mayo, Bolito, Los Vegas, El Estadio, Providencia, Misericordias, El Calvo y Jorge Eliecer Gaitan

CARROTANQUE # 4
para cubrir los Barrios La Bodega, La Michela, Alto del Castillo, Napoleón Arriñez, Prados de la Colina, La Esmeralda, Altos de la Pradera, Corregimiento La Gran Via

CARROTANQUE # 5
para cubrir los Barrios Berito A y B, Manuel José Ramírez, Puerta del Sol, La Colina, Corregimiento de la Tupia y Bolo Antonal.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN - 41
Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co



ACUAVALLE
Más Por Vos
Equipo de Comunicaciones

COMUNICADO 2340
FECHA: Octubre 27 de 2023

NOVEDAD DEL SERVICIO

CANDELARIA

ACUAVALLE S.A E.S.P
informa el recorrido de los Carrotanque para mañana
Sábado 28 de Octubre de 2023 .

CARROTANQUE # 1
para cubrir los Barrios Zafra, Llano Dulce y el Parque Central. Iniciando en Carrera 3 hasta la Calle 11, bajando esta hasta la Carrera 1 por la Calle 11, retornando por la Calle 10 al salir a Llano Dulce y el parque.


CARROTANQUE # 2
para cubrir los Barrios Brisas del río y Santa Ana. Iniciando este en la Carrera 2E con Calle 2, subiendo por toda la Carrera 2E hasta la Calle 9 y pasar por toda la Carrera 1 del Barrio Santa Ana.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN - 41
Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co

9. Para el día 28 de octubre 2023, se logra normalizar el servicio para el municipio de Florida y los corregimiento de San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona, avanzando en las soluciones para el municipio de Pradera y Candelaria el cual seguía sin suministro de agua por las altas turbiedades que se seguían presentando en el río Bolo el cual abastece la planta de tratamiento de Pradera.

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



ACUAVALLE
Más Por Vos

COMUNICADO 2335-a
FECHA: Octubre 28 de 2023

ACUEDUCTO REGIONAL

ACUAVALLE S.A.E.S.P.
Informa que tenemos normalidad en el servicio para nuestros usuarios de Florida y los Corregimientos de San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona, recomendamos hacer un buen uso del servicio, para evitar bajas presiones ante la demanda de consumo por parte de nuestros usuarios, con el fin de garantizar el servicio para toda la comunidad.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 234V - 41
Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co

10. Una vez normalizado el servicio para el municipio de Florida y los corregimientos de San Antonio de los Caballeros, la Regina y Villagorgona se toma la decisión nuevamente de suministrar el servicio con el fin de suministrar el servicio de agua.



ACUAVALLE
Más Por Vos

COMUNICADO 2341
FECHA: Octubre 28 de 2023

CANDELARIA

ACUAVALLE S.A.E.S.P.
Informa que hoy sábado 28 de octubre de 2023, Debido a las altas mareas presentadas en los cuencos del río Frayle y el río Bolo, que no permitió el tratamiento de el agua en las plantas de el municipio de Florida y Pradera, se hace necesario sectorizar de la siguiente forma:

Candelaria: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
a partir de 8:00am hasta las 11:00pm

Villagorgona: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO sectorio Cati Candelaria desde 11:00am hasta las 02:00pm


Villagorgona: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO sectorio Candelaria Cati desde 02:00am hasta las 05:00pm

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 234V - 41
Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co

11. El día 29 de octubre 2023, nuevamente se presentaron fuertes taponamientos en las Bocatomas de los ríos Frayle y Bolo los cuales abastecen las plantas de tratamiento

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	Código:
		SGD-O-001
		Versión No.: 02

de Florida y Pradera, afectando el servicio en todo el Acueducto Regional, procediendo a emitir nuevamente un comunicado oficial de la suspensión del servicio.



SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

ACUAVALLE Más Por Vos
Regeneración Ambiental
Ciénaga-Caldes

COMUNICADO 2343
FECHA: Octubre 29 de 2023

ACUEDUCTO REGIONAL

Altas turbiedades que imposibilitan el tratamiento de agua.

Municipios Afectados:
Florida, Pradera, Candelaria, Corregimientos de San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona.

Domingo 29 de Octubre de 2023 INMEDIATO

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN - 41
Cali - Valle del Cauca



NOVEDAD DEL SERVICIO

ACUAVALLE Más Por Vos
Regeneración Ambiental
Ciénaga-Caldes

COMUNICADO 2344
FECHA: Octubre 29 de 2023

ACUEDUCTO REGIONAL

ACUAVALLE S.A.E.S.P.
Informe a nuestra comunidad de usuarios del Acueducto Regional, que continuamos trabajando para superar la contingencia ya enunciada que afectó el suministro del servicio de agua potable.

Tendremos carro tanques para distribuir este preciado líquido en el corregimiento de San Antonio de los Caballeros y Villagorgona, y continuar con la distribución en el municipio de Candelaria. Si las condiciones climáticas lo permiten esperamos estabilizar el servicio para los corregimientos de San Antonio de los Caballeros, la Regina, Villagorgona y el municipio de Candelaria para el medio día de mañana 30 de Octubre 2023.

Ofrecemos excusas por las incomodidades presentadas de fuerza mayor, agradeciendo su gentil comprensión.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN - 41
Cali - Valle del Cauca

12. El día 30 de octubre 2023, continúa el taponamiento en la Bocatoma del río Bolo el cual abastece la planta de tratamiento de Pradera, trabajando en la normalización del servicio para el municipio de Florida y los corregimiento de San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona y empezar a suministrar el servicio a partir de las 3:00pm.

Adjunto compartimos imágenes de los caudales de entrada del día 30 de octubre 2023 FLORIDA – SAN ANTONIO LA REGINA – VILLAGORGONA

Caudal de salida tanque 1 Florida

CAUDAL SALIDA TANQUE 1 (8') (l/s)		
MINIMO	MEDIO	MAXIMO
Qminop	Qmedop	Qmaxp
0.00	7.30	13.91
0.00	5.14	13.44



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02

Caudal de salida tanque 2 Florida


CAUDAL SALIDA TANQUE 2 (14'') (l/s)		
MINIMO	MEDIO	MAXIMO
Qminop	Qmedop	Qmaxp
0.08	22.90	53.05
8.84	33.41	48.22

Caudal de salida tanque 3 Florida

CAUDAL SALIDA TANQUE 3 (16'') (l/s)		
MINIMO	MEDIO	MAXIMO
Qminop	Qmedop	Qmaxp
0.71	28.15	76.59
0.24	77.46	121.60

Caudal de salida Tanque del Regional

CAUDAL SALIDA TOTAL FLORIDA (l/s)		
MINIMO	MEDIO	MAXIMO
Qminop	Qmedop	Qmaxp
0.00	55.62	129.50
12.28	119.56	180.92

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



ACUAVALLE
Más Por Vos
COMUNICADO 2344-a
FECHA: Octubre 30 de 2023

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

ACUEDUCTO REGIONAL

ACUAVALLE S.A. E.S.P.
Informe a nuestra comunidad de usuarios, que continuamos trabajando para superar la contingencia presentada en el Acueducto Regional. Estamos distribuyendo este preñado líquido en el corregimiento de San Antonio de los Caballeros, Villagorgona y Candelaria, a través de carrolinques.

Dado la mejora de la condiciones climáticas, empezamos a estabilizar el servicio para los corregimientos de San Antonio de los Caballeros, la Regina, Villagorgona y el municipio de Candelaria a las 3:00pm de la tarde.

Invitamos a nuestros usuarios a hacer un uso razonable del servicio para estabilizar la red de acueducto y que no se presenten bajas presiones.

Ofrecimos excusas por las incomodidades de fuerza mayor presentadas, agradeciendo su gentil comprensión.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección Avenida 5 Norte No. 2344 - 41
Cali - Valle del Cauca
www.acuavalle.gov.co

13. El día 31 de octubre 2023, se normaliza el servicio para el municipio de Pradera presentándose bajas presiones mientras se estabilizaba la red de acueducto y se emitió el comunicado informando que se iniciaba la apertura de la línea de 16" que suministra el servicio Pradera – Candelaria, sectorizando el suministro de agua para el municipio de Candelaria suministrando el servicio a través de la línea Florida – Villagorgona.

Imágenes de caudales de entrada del 31 octubre 2023 en el municipio de Pradera

DISTRIBUCION ESTACION CANDELARIA (m3)		
HORA	ACUMULADA	POR HORAS
1:00	212	212
2:00	421	209
3:00	627	206
4:00	817	190
5:00	988	171
6:00	1158	170
7:00	1328	170

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 16

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

8:00	1470	142
9:00	1470	0
10:00	1470	0
11:00	1567	97
12:00	1898	330
13:00	2113	215
14:00	2293	180
15:00	2514	221
16:00	2759	245
17:00	2998	239
18:00	3229	231
19:00	3440	211
20:00	3633	193
21:00	3817	184
22:00	3983	166
23:00	4105	122
0:00	4191	86
V MIN		0
V MAX		330
V TOTAL		4191

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>



NOVEDAD DEL SERVICIO

CANDELARIA

ACUAVALLE S.A.E.S.P
Informa que el día de hoy 31 de octubre se inicia la apertura de la red que conduce el agua Pradera - Candelaria, durante la estabilización del servicio se hace necesario la suspensión sectorizada en el municipio de Candelaria, con el siguiente horario:

Candelaria: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO a partir de 8:00am hasta las 11:00am.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
 Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN - 41
 Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co

14. A las 3:00pm del día 31 de octubre 2023, se logra normalizar el servicio para todo el acueducto regional emitiendo un nuevo comunicado.



RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

ACUEDUCTO REGIONAL

ACUAVALLE S.A.E.S.P
Saludamos especialmente a todos nuestros usuarios del acueducto regional Florida, Pradera, Candelaria Y los corregimientos de San Antonio de los Caballeros, la Regina y Villagorgona, informándoles; Que al momento el servicio de acueducto se encuentra restablecido.

Les ofrecemos excusas por estas contingencias de fuerza mayor invitándoles a hacer un uso adecuado para evitar bajas presiones.

Agradecemos su gentil comprensión.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
 Dirección: Avenida 5 Norte No. 23AN - 41
 Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

SGD-O-001

Versión No.: 02

BOCATOMA EN EL RIO BOLO MUNICIPIO DE PRADERA



BOCATOMA EN EL RIO FRAYLE MUNICIPIO DE FLORIDA



Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 19

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



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

Página 20

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



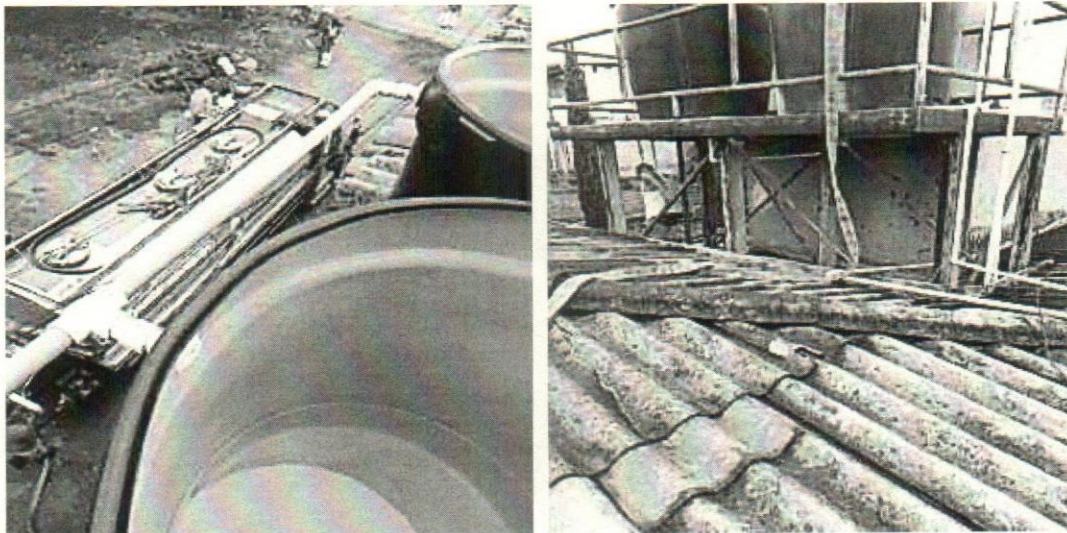
SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:

SGD-O-001


Versión No.: 02

15. Finalmente, estimado usuario, ante la situación antes mencionada durante los días del 25 al 31 de octubre 2023, la empresa procedió a abastecer por medio de carro tanques diferentes sectores en el municipio de Pradera, Candelaria, el corregimiento de San Antonio de los Caballeros y Villagorgona, tratando de abastecer la mayor población posible



16. Igualmente es importante aclarar que de conformidad con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos y el incumplimiento de la empresa en la Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 21

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>

prestación continua del servicio se denomina para los efectos de esa misma ley falla en la prestación del servicio.

Por otro lado, el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 señala que la falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento teniendo derecho en este último caso a las reparaciones definidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, así:

“137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, **si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.** El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. (resaltado de nuestra autoría)

137.2. (...) A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.


La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa”.

Con relación a la indemnización de perjuicios a que se refiere el numeral 137.3 de la Ley 142 de 1994 hay que advertir que estos deben ser reconocidos y tasados vía judicial, conforme a las normas civiles vigentes.

A su turno, el artículo 139 de la Ley 142 de 1994 indica qué eventos no constituyen falla en la prestación del servicio.

“Artículo 139. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	Código:
		SGD-O-001
		Versión No.: 02

139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

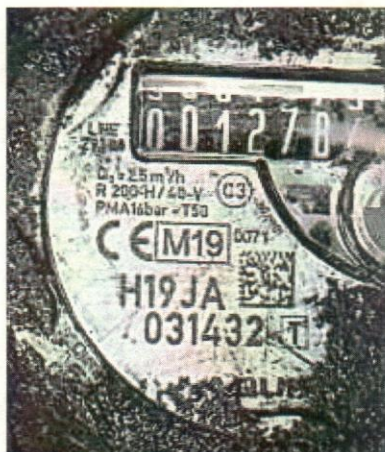
139.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos"

De conformidad con lo anterior, la falla en la prestación de los servicios, según el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, permite al usuario optar entre la resolución del correspondiente contrato o su cumplimiento con las indemnizaciones que al efecto prescribe.

El artículo 137 de la Ley 142 de 1994 dispone que se descuente "el cargo fijo" y sólo se cobre al usuario el valor del consumo cuando la **interrupción continua** del servicio, a causa de la falla del mismo, dure quince días o más.

17. Finalmente estimado usuario, es importante que usted tenga en cuenta que la empresa factura la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida instalado en el predio, 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, es así que para la facturación emitida en el mes de noviembre 2023 la cual comprende el periodo de facturación del 2 de octubre al 1 de noviembre 2023, el equipo de medida instalado en el contrato 538428 registro **4m³** de consumo.

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2023,	11,	123,	127,	4,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	4,




Lect 127 – 1 noviembre/2023



Lect 123 – 2 octubre/2023

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 23

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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">OFICIO</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>

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.

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 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
Comisionada Actividades Especiales AGUA 10

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