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

Florida Valle, 15 de febrero 2024

Señor(a):  
VICTOR ANGULO SAA  
Contrato 225975  
Calle 11 a # 24 – 90  
Florida

ASUNTO: NOTIFICACION 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.

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:

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



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

Florida Valle, 6 de febrero de 2024

Señor (a)  
VICTOR ANGULO SAA  
Contrato 225975  
Calle 11 a # 24 – 90  
Florida

**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 ( ) febrero del 2024, en el horario 2:00pm

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

- a. Original del documento de identidad
- b. 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.
- c. 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.)



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

## ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de **Florida** - (V), a los ( ) días del mes de febrero de dos mil veinticuatro (2024), se presentó la señor(a,) Señores **VICTOR ANGULO SAA** 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.

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.** 53.000.504 \_\_\_\_\_



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

AC-7842024

Florida, 6 de febrero 2024

Señor(a)  
VICTOR ANGULO SAA  
Contrato 225975  
Calle 11 a # 24 – 90  
Florida

Asunto: RESPUESTA RADICADO 7842024

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 solicitud instaurada en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU" el día 24 de enero 2024, 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 2000y 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 nuevo radicado, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de las atenciones evidenciando que mediante el oficio AC-12522023 calendarado del 11 de enero 2024, el cual fue citado y notificado dentro de los términos de ley. Al final del referido oficio se le conceden los recursos de Ley, en aplicación al debido proceso tal como lo establece el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, sin embargo, los recursos concedidos no fueron agotados por usted, 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:

***“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.*


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





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

*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. En el referido oficio se realizó la trazabilidad de las lecturas y los consumos facturados por concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en Calle 11 a # 24 – 90 en el Municipio de Florida bajo el contrato 225975, donde se informó:
  - El día 8 de agosto 2023 mediante el tramite 1071965 el usuario presenta inconformidad con el consumo facturado manifestando que son solo 2 personas y el medidor esta ilegible.
  - Producto de esta inconformidad se generó un acta de visita técnica donde se evidencia que el medidor esta ilegible, se procede a ajustar la factura de acuerdo al promedio del número de personas manifestadas en la visita técnica, es así que a su factura emitida en el mes de agosto le fueron ajustados **18m<sup>3</sup>**.
  - Una vez recibida su solicitud y ante su autorización de reposición del equipo de medida se procedió a realizar la solicitud al proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores; una vez el medidor se encuentre en la seccional de Florida se procederá a instalar en el predio.
  - Una vez el proveedor despache el equipo de medida para la seccional de Florida, procederá a cargar el valor del mismo a 12 cuotas, con un costo de \$296.800 pesos m/te m/te y un costo de instalación \$38.666 pesos m/te estos valores contienen IVA, y no contemplan los accesorios adicionales que se puedan requerir para su instalación, valores que podrán ser financiados en su factura de forma mensual
  - Es así que durante las facturaciones de septiembre, octubre y noviembre 2023, la empresa procedió a facturar el consumo promedio de **20m<sup>3</sup>** ante la evidencia que el

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



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

equipo de medida instalado en el predio se encontraba ilegible.

- Para la facturación de diciembre 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 29 de noviembre 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1174782, para apoyar la identificación de las causas de la desviación de consumo generado el predio ubicado en la Calle 11 a # 24 – 90, en el periodo de consumo del 27 de octubre al 27 de noviembre 2023, producto de la lectura reportada por los lectores.
- 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 establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos 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 diciembre 2023 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **26m<sup>3</sup>**, dejando en investigación **51m<sup>3</sup>**, 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,	12,	5090,	5116,	26,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	26,	ilegible	5182,	112,	51
2023,	11,	5070,	5090,	20,	56,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	30,	5070,	ilegible		

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **26m<sup>3</sup>** de los **112m<sup>3</sup>** consumidos, dejando en investigación **51m<sup>3</sup>**.

- Posteriormente, el día 07 de diciembre 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:

DESVIACION DE CONSUMO: “en el momento de la visita se observa que el medidor esta ilegible se dificulta la toma de lectura y el usuario ya lo autorizo, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 2 personas. Lectura de la revisión 5182 sin embargo el funcionario manifiesta dificultad para tomar la misma.

- En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 13 de diciembre 2023, una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO con el oficio AT- 1174782, 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 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



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

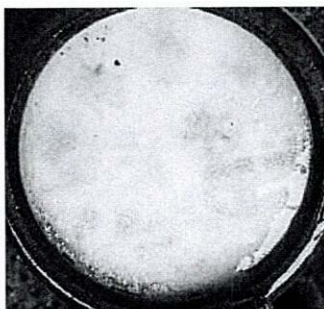
seguimiento realizado al predio; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a realizar el cobro de **51m<sup>3</sup>**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación es decir para la facturación de enero 2023.

Decisión que se intentó notificar en varias ocasiones de manera personal pero el predio se encontraba solo, por lo cual la empresa dejó una copia por debajo de la puerta y 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.

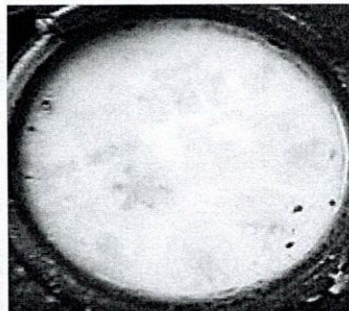
- Sin embargo ante la evidencia que el equipo de medida instalado en el predio se encuentra ilegible, para la facturación de enero 2024 esta operadora no facturó el consumo dejado en investigación producto de la lectura reportada por el lector, procediendo a facturar el consumo promedio normalizado de 24m<sup>3</sup> como se detalla en la relación adjunta.

Así las cosas, en el predio ubicado en la Calle 11<sup>a</sup> 24-90 se ha facturado el promedio de consumo de 20m<sup>3</sup> en las facturaciones de septiembre, octubre, noviembre 2023, 26m<sup>3</sup> para diciembre 2023 y 24m<sup>3</sup> para enero 2024 muy a pesar de que el promedio de consumo generado durante los últimos 6 meses estuviera sobre 30m<sup>3</sup>, 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 Facturado	consumo Ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2024	1	5116	5140	24	56	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	24	Ilegible	Ilegible			
2023	12	5090	5116	26	48	DESVIACION CONSUMO	26	Ilegible	Ilegible			
2023	11	5070	5090	20	56	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	30	Ilegible	Ilegible			
2023	10	4971	5070	20	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	33	Ilegible	Ilegible			
2023	9	4951	4971	20	35	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR FRENADO	36	Ilegible	Ilegible			
2023	8	4921	4969	48	0	LECTURA SIN NOVEDAD	38	4921	Ilegible		30	-18
2023	7	4894	4921	27	0	LECTURA SIN NOVEDAD	39	4894	4921	27		
2023	6	4855	4894	39	56	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	39	4855	4894	39		



Lect. Ilegible - 27/10/2023



Lect. Ilegible - 27/11/2023



Lect. Ilegible - 27/12/2023

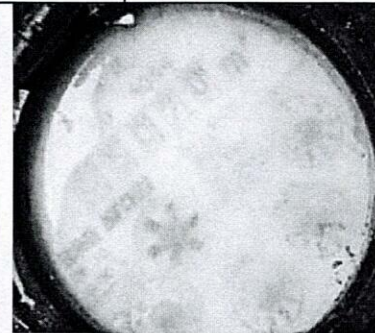




Lect. Ilegible - 28/07/2023



Lect. Ilegible - 28/08/2023



Lect. Ilegible - 27/09/2023

- No obstante, con el objetivo de dar mayor claridad a su nuevo requerimiento procedimos nuevamente a generar el Trámite 1189718 el día 20 de diciembre 2023 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

..... Al momento de la visita se observa todas las instalaciones hidráulicas internas en buen estado, la medición es compartida para una casa de 2 pisos, en el piso 1 habitan 2 personas, en el 2do piso son 2 apartamentos con 6 personas, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 8 personas. Lectura de la revisión **ILEGIBLE** del 21 de diciembre 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 11 a # 24 – 90 la medición es compartida para los





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

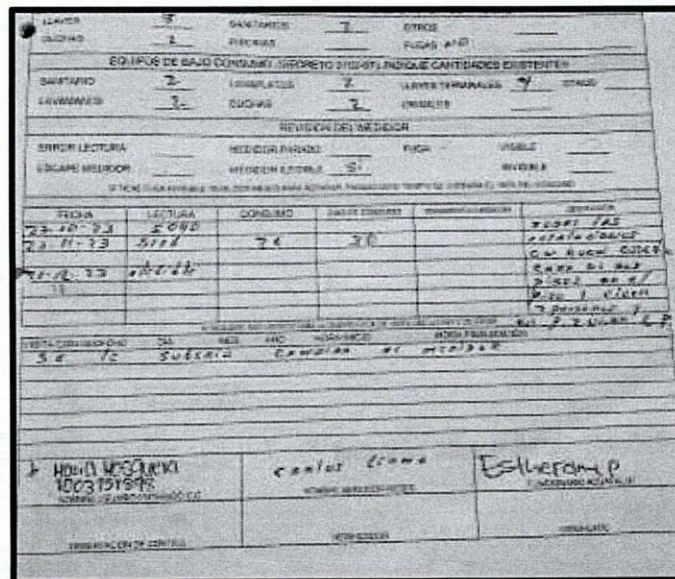
2 pisos, por lo cual lo invitamos a realizar la separación de acometidas domiciliaras para cada unidad habitacional con el fin de obtener un consumo real por cada una.


- Sin embargo estimado usuario ante lo manifestado por usted del cobro de los 51m<sup>3</sup>, nos permitimos reiterar que muy a pesar que en la actividad realizada por los lectores encargados de tomar el registro mensual de los consumos reportaron la lectura de 5182, una vez se efectúa la visita técnica donde se evidencia que el equipo de medida instalado en el predio se encuentra ilegible, para la facturación de enero 2024 esta operadora no facturo el consumo dejado en investigación producto de la lectura reportada por el lector, procediendo a facturar el consumo promedio normalizado de 24m<sup>3</sup> como se detalla en la relación adjunta.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Facturado	consumo Ajustado
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		
2024,	1,	5116,	5140,	24,	56,	MODIFICA CONSUMO MEDIDOR ILEGIBLE	24,	Ilegible	Ilegible			
2023,	12,	5090,	5116,	26,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	26,	Ilegible	Ilegible			

Así las cosas, en el predio ubicado en la Calle 11<sup>a</sup> 24-90 se ha facturado el promedio de consumo de 20m<sup>3</sup> en las facturaciones de septiembre, octubre, noviembre 2023, 26m<sup>3</sup> para diciembre 2023 y 24m<sup>3</sup> para enero 2024 muy a pesar de que el promedio de consumo generado durante los últimos 6 meses estuviera sobre 30m<sup>3</sup>, 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.

- De igual manera nos permitimos indicar que la información suministrada en la visita técnica ejecutada el 21 de diciembre 2023 fue directamente suministrada por quien atendió la visita técnica, la cual se encuentra debidamente firmada.



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

6. Por otro lado, tal como se informó en el oficio AC-125222023, el día 8 de agosto 2023 mediante el trámite 1071965 el usuario presenta inconformidad con el consumo facturado manifestando que son solo 2 personas y el medidor esta ilegible.

Es así, que una vez se identifica la novedad en el equipo de medida el cual se encuentra ilegible y se recibe la autorización de reposición, se procedió a realizar la solicitud al proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores.

De igual forma en el referido oficio se informa que una vez el equipo de medida se encuentre en la seccional de Florida se procederá a instalar en el predio, siendo instalado el día 27 de enero 2024 el equipo de medida marca HONEYWELL con No. de serial A23FA145793, el cual garantizara el consumo a su vivienda.

Vale la pena resaltar que los medidores instalados por ACUAVALLE S.A. E.S.P., cuentan con una garantía de tres años, suministrada por el proveedor de los mismos a partir de la fecha de instalación del equipo, dicha garantía puede hacerse efectiva siempre y cuando el daño detectado sea por problemas de fábrica y no por problemas de mal manejo o manipulación inadecuada del mismo. Artículo 4 Decreto 229 de 2002. Adema de contar con un certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado por el ONAC.

7. Finalmente estimado usuario, ante la fuga reportada en la Calle 11ª con 24, nos permitimos informar que una vez la empresa fue conocedora de la fuga de agua procedió a adelantar la revisión evidenciando que la fuga era de la domiciliaria del predio ubicado en la Calle 11ª 24 – 40 bajo el contrato 212980 procediendo a notificar al usuario la necesidad de reparación de la domiciliaria de acueducto de la vivienda.


Para fundamentar este procedimiento legal, me permito informarle lo establecido en 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 la responsabilidad del usuario o suscriptor realizar el mantenimiento y garantizar el buen funcionamiento de las acometidas domiciliarias. (CAPÍTULO IV Del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias 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).

El título II, capítulo I, artículo 6, que refiere el uso racional de los servicios, nos indica que 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.

Adicionalmente en el capítulo III (Del Régimen de acometidas y medidores) y en particular en el artículo 20 indica que: El Mantenimiento de las acometidas y medidores.

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

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

6. Por otro lado, tal como se informó en el oficio AC-125222023, el día 8 de agosto 2023 mediante el trámite 1071965 el usuario presenta inconformidad con el consumo facturado manifestando que son solo 2 personas y el medidor esta ilegible.

Es así, que una vez se identifica la novedad en el equipo de medida el cual se encuentra ilegible y se recibe la autorización de reposición, se procedió a realizar la solicitud al proveedor quien es el encargado de suministrar el medidor ya que la empresa no es fabricante de medidores.

De igual forma en el referido oficio se informa que una vez el equipo de medida se encuentre en la seccional de Florida se procederá a instalar en el predio, siendo instalado el día 27 de enero 2024 el equipo de medida marca HONEYWELL con No. de serial A23FA145793, el cual garantizara el consumo a su vivienda.


Vale la pena resaltar que los medidores instalados por ACUAVALLE S.A. E.S.P., cuentan con una garantía de tres años, suministrada por el proveedor de los mismos a partir de la fecha de instalación del equipo, dicha garantía puede hacerse efectiva siempre y cuando el daño detectado sea por problemas de fábrica y no por problemas de mal manejo o manipulación inadecuada del mismo. Artículo 4 Decreto 229 de 2002. Adema de contar con un certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado por el ONAC.

7. Finalmente estimado usuario, ante la fuga reportada en la Calle 11ª con 24, nos permitimos informar que una vez la empresa fue conocedora de la fuga de agua procedió a adelantar la revisión evidenciando que la fuga era de la domiciliaria del predio ubicado en la Calle 11ª 24 – 40 bajo el contrato 212980 procediendo a notificar al usuario la necesidad de reparación de la domiciliaria de acueducto de la vivienda.

Para fundamentar este procedimiento legal, me permito informarle lo establecido en 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 la responsabilidad del usuario o suscriptor realizar el mantenimiento y garantizar el buen funcionamiento de las acometidas domiciliarias. (CAPÍTULO IV Del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias 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).

El título II, capítulo I, artículo 6, que refiere el uso racional de los servicios, nos indica que 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.

Adicionalmente en el capítulo III (Del Régimen de acometidas y medidores) y en particular en el artículo 20 indica que: El Mantenimiento de las acometidas y medidores.

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

- 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 expedido el periodo de garantía en los términos del artículo 15 (3 años).
- Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de los escombros, materiales, basura u otros elementos.

Finalmente, en el capítulo IV, del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias indica que en el artículo 21, el mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

El Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, establece 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.


Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, también nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Estimado usuario ACUAVALLE S.A. E.S.P. estamos de la obligación legal de facturarle al usuario los costos de materiales si se hubiesen gastado y la mano de obra en que se incurra para el mantenimiento y/o reparación de la acometida domiciliaria externa; Siendo importante informarle que en cualquier caso la recuperación de la malla vial está a cargo del suscriptor o usuario.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, 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, por los argumentos anteriores, ya se encuentra en firme.

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

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle, ofreciendo excusas por los inconvenientes presentados.

De usted muy cordialmente



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

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:* Nillyreth Jimenez.

*Aprobo*

*Copia Externa*