



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
**OFICIO**

Código:  
SGD-O-001

Versión No.: 02

AC- 24012024

Yotoco, 24 de enero de 2024

Doctor(a)

**GABRIEL ARBOLEDA CARBONEL**  
**SUSCRIPTOR 81863**  
**CALLE 21 No. 18-06**  
**TRUJILLO VALLE**

**EL PROFESIONAL III, OPERACIONES AGUA 3 DE LA SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y  
ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., EN EJERCICIO DE  
SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS Y,**

**CONSIDERANDO:**

**ANTECEDENTES**

Que mediante escrito de fecha 9 de enero de 2024 y radicado en el Punto de Atención Al Usuario del municipio de Trujillo el 11 del mismo mes y año, el cual tiene carácter de derecho de petición código de suscriptor 81863, en el cual se presentó derecho de petición.

Solicitud de información

1. El nombre del funcionario de Acuavalle S.A. ESP. Que ordenó el retiro del medidor de suministro de agua del predio con contrato 81863. Ya que hay dos procesos de subsidio de apelación y dos demandas de acción de cumplimiento contra la Superintendencia de Servicios Públicos por el cobro abusivo de consumo.
2. Cuál es la causa que cuando retiraron el medidor no dejaron copia de la orden de retiro.
3. Cuál es la razón por la que no contactaron al propietario del medidor de agua y del predio al momento del retiro del medidor.
4. Cuál es la razón por la cual se llevaron abusivamente el medidor si este no le pertenece a Acuavalle S.A.

ACUAVALLE S.A. E.S.P. dentro de los términos de Ley atendió el referido Derecho de Petición a través del Profesional III, Operaciones del A.G.U.A 3, DR. JORGE ENRIQUE IBÁÑEZ H, mediante oficio radicado AC-50120243 fechado enero 15 de 2024 suscriptor 81863 lo siguiente:

En atención a su solicitud de fecha enero 9 de 2024 y recibida en la oficina de atención al cliente del municipio de Trujillo el 11 del mismo mes y año, el cual tiene carácter de derecho de petición, me permito dar respuesta dentro de los términos legales informando lo siguiente:

Ultimo pago registrado por el suscriptor corresponde al 21 de julio de 2022 por valor de \$41.910  
Factura presenta mora de 17 meses

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



El valor de la factura correspondiente al mes de enero de 2024, presenta un saldo \$1.451.680

El usuario se encuentra suspendido desde el 27 de diciembre de 2022 con lectura cero (0)

Se identifica autoreconexión del servicio sin pago registrado, por lo que se realiza suspensión del servicio por autoreconexión el 3 de agosto de 2023 con lectura 65, un consumo de 35 m3 en el periodo y antigüedad de la deuda de 11 meses, así como un saldo de \$1.195.200.

**Se describe el CAPITULO VI del decreto 302 del 2000 respecto de las Causales de corte y terminación del contrato de servicios públicos de acueducto.**

**Artículo 28.** De las causales de corte de los servicios. Son causales de corte del servicio, la reincidencia en las causales de suspensión establecidas en el Capítulo V del presente decreto, durante un período no superior a dos (2) años. Adicionalmente, el incumplimiento reiterado del contrato de prestación de servicios, en las condiciones de tipo y frecuencia que determine la entidad prestadora de los servicios públicos, siempre y cuando no constituya una causal de suspensión del servicio.

**Artículo 29.** La entidad prestadora de los servicios públicos, solamente podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes las siguientes causales de terminación del contrato y corte del servicio:

29.1 La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

29.2 Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.

29.3 La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.

29.4 La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

29.5 La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

29.6 La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

29.7 [Modificado por el art. 8 del Decreto Nacional 229 de 2002](#) Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión provisional.

**Artículo 30.** [Modificado por el art. 9 del Decreto Nacional 229 de 2002](#) De la obligación de los constructores o urbanizadores. El constructor o urbanizador deberá informar a la entidad prestadora de los servicios públicos la terminación de la conexión temporal, para que éste inicie la facturación individual del inmueble o de los inmuebles que se someten al reglamento de propiedad horizontal.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sancionará a la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando a pesar de ser informada por el constructor o urbanizador responsable, no tome las medidas para la medición y la facturación de los usuarios o suscriptores.

**Artículo 31.** Del restablecimiento del servicio en caso de corte. Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001

Versión No.: 02

nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como las sanciones pecuniarias, los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación.

**Artículo 32.** Del restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen las tarifas de reconexión y reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar.

La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, so pena de perder la empresa a favor del suscriptor y/o usuario el valor de la sanción por reconexión, el cual se deberá abonar a la cuenta de cobro inmediatamente posterior.

En todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido.

Por lo anterior y acorde a los incisos 29.1 y 29.4 Acuavalle S.A. ESP. procedió con el corte del servicio de acueducto al suscriptor 81863 del municipio de Trujillo realizando retiro del micromedidor y dejando el registro de corte de la domiciliaria debidamente cerrado.

En diferentes visitas realizadas al inmueble se encontró sin habitantes y sin funcionamiento la estación de servicio por lo que se realiza el retiro del medidor el 5 de enero de 2024 y al no encontrarse habitantes en el inmueble este elemento de medición fue trasladado al punto de atención al usuario del municipio de Trujillo para evitar que se extravíe, el mismo se encuentra en protegido y con los cuidados adecuado para evitar su deterioro y disponible para ser reinstalado por reingreso o entregado al usuario en el momento que lo requiera, pues este elemento es de propiedad del suscriptor o usuario.

Para realizar el reingreso y reinstalación del servicio debe eliminarse las causas que generaron el corte del servicio, así como el cumplimiento de los requisitos para el reingreso correspondiente.

Es de anotar que Acuavalle S.A. ESP. Está con la disposición de prestar el servicio de acueducto a aquellos suscriptores que lo requieran y cumplan con deberes y obligaciones que determina la normatividad. Las reclamaciones que se tengan pendientes por definir por parte de las entidades de control no eximen de las responsabilidades a los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios, se enfatiza que los valores que se encuentran en reclamación ante estas entidades son los valores que requieren de cancelar, los demás valores y facturas deben ser canceladas acorde al contrato de condiciones uniformes como a la Ley 142 de 1994 y decreto 302 del 2000

Igualmente se reitera que acorde a lo establecido el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en Subsidio el de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la empresa en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días siguientes de notificarle la decisión.

## FUNDAMENTO JURÍDICO

La Ley [142](#) de 1994, consagra los medios de defensa de los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y el artículo 152 se refiere:

*“Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.”*

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



Por su parte el artículo 50 del Decreto 01 de 1984 define:

*“Recursos en la vía gubernativa. Por regla general, contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas procederán los siguientes recursos:*

- 1. El de reposición, ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la aclare, modifique o revoque.*
- 2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo, con el mismo propósito. .”*

De acuerdo con las normas transcritas, los recursos son los medios idóneos para garantizar el derecho de defensa de quien no esté de acuerdo con la decisión tomada por quien debe hacerlo y garantizar así un debido proceso según lo dispuesto en el artículo 29 de la Constitución Política. Estos recursos, para el caso de la Ley de servicios públicos tienen formalismo y su inobservancia es castigada por lo preceptuados en la misma ley;

Que no conforme con la respuesta emitida por la Entidad, el señor GABRIEL ARBOLEDA CARBONEL, con escrito de fecha 22 de enero de 2024 y radicado en el Punto de Atención Al Usuario del municipio de Trujillo el 23 del mismo mes y año, el cual tiene carácter de recurso de reposición en subsidio el de apelación contra respuesta AC-15012024 código de suscriptor 81863, en el cual se presentó derecho de petición que le otorga la ley en calidad de peticionario del municipio de Trujillo.

#### **PETICIÓN Y FUNDAMENTO DEL RECURSO**

##### Solicitud de información

1. El funcionario de Acuavalle S.A. ESP. Que respondió la información al derecho de petición no contestó todo lo solicitado por lo tanto vuelvo a solicitar:
  - a. El nombre del funcionario de Acuavalle S.A. ESP. Que ordenó el retiro del medidor de suministro de agua del predio con contrato 81863.
  - i. El número del acta con la cual fue ordenado el retiro del medidor
  - ii. Cuando se ordenó la orden de trabajo y el número y fecha de dicha orden puesto que el medidor fue raptado sin dejar orden de trabajo, acta del retiro del medidor, ni información al propietario violando así:
    1. El derecho fundamental a la información
    2. El derecho fundamental al debido proceso
    3. El derecho fundamental al patrimonio
- 2.Cuál es la razón por la cual se llevaron abusivamente el medidor si este no le pertenece a Acuavalle S.A.

Así las cosas y en aras de dar una mayor satisfacción a nuestro usuario, ante la reclamación impetrada Acuavalle S.A. ESP; procedió a efectuar una revisión a la información suministrada dado que la respuesta entregada no cumple con las expectativas solicitadas por el suscriptor.

Se relaciona la respuesta con la pregunta correspondiente.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001

Versión No.: 02

Pregunta: El nombre del funcionario de Acuavalle S.A. ESP. Que ordenó el retiro del medidor de suministro de agua del predio con contrato 81863.

Respuesta: El Auxiliar Administrativo señor Raúl de Jesús Parra es quien por el desempeño de sus funciones realiza la notificación y genera las órdenes de baja a los suscriptores que presentan 6 o más meses de atraso en el pago cuyo suscriptor 81863 presenta 17 meses de atraso en el pago de los valores diferentes a los presentados en el recurso de reposición, por un valor al mes de enero de 2024 de \$1.451.680 Un millón cuatrocientos cincuenta y uno mil seiscientos ochenta pesos mte.

Pregunta: El número del acta con la cual fue ordenado el retiro del medidor

Respuesta: Orden de trabajo #1247413 para retiro de medidor

Pregunta: Cuando se ordenó la orden de trabajo y el número y fecha de dicha orden puesto que el medidor fue raptado sin dejar orden de trabajo, acta del retiro del medidor, ni información al propietario.

Respuesta: Orden de trabajo #1247413 del 19 de abril de 2023, fecha de ejecución 5 de enero de 2024 con un atraso en el pago de 17 meses.

Pregunta:Cuál es la razón por la cual se llevaron abusivamente el medidor si este no le pertenece a Acuavalle S.A.

Respuesta: La orden de trabajo en su parte de observaciones indica que después de varios llamados en el inmueble y no encontrar respuesta, así como que se encontraba aparentemente solo, el funcionario con el fin de proteger el medidor lo trasladó a la oficina y se organizó con la limpieza y adecuación con agua y tapones para que no sufriera daños y ser entregado al usuario posteriormente.

Es de anotar que la notificación de corte definitivo del servicio fue entregado personalmente al señor Gabriel Arboleda el 21 de abril de 2023 y el cual cuenta con la respectiva firma de recibo del suscriptor.

Acuavalle S.A. ESP. Conocedor de las necesidades del servicio de acueducto, así como la espera de la respuesta de la Superintendencia a las solicitudes del señor Gabriel Arboleda procedió con la espera y al no recibir respuesta en el pago o acuerdo de crédito para poner al día la factura procede con el corte acorde a la normatividad vigente la cual se trae a colación:

Se trae a colación el **Artículo 141. De la Ley 142 de 1994.** Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Igualmente, el **Artículo 155 De la misma Ley es taxativa respecto** Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 5

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

Adicionalmente el Decreto 302 del 2000 en el capítulo VI, Causales de corte y terminación del contrato, Artículo 28. De las causales de corte de los servicios. Son causales de corte del servicio, la reincidencia en las causales de suspensión establecidas en el Capítulo V del presente decreto, durante un período no superior a dos (2) años.

Adicionalmente, el incumplimiento reiterado del contrato de prestación de servicios, en las condiciones de tipo y frecuencia que determine la entidad prestadora de los servicios públicos, siempre y cuando no constituya una causal de suspensión del servicio. Ver la Sentencia de la Corte Constitucional T-262 de 2003

Artículo 29. La entidad prestadora de los servicios públicos, solamente podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes las siguientes causales de terminación del contrato y corte del servicio:

29.1 La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

29.2 Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.

29.3 La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.

29.4 La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

29.5 La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

29.6 La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

29.7 Modificado por el art. 8 del Decreto Nacional 229 de 2002 Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión provisional.

Igualmente, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene en el link <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/preguntas-frecuentes?tab=corte-y-suspension> publica las causas de no suspensión o corte del servicio.

¿En qué casos no puede suspender o cortar el servicio las empresas de servicios públicos?

- Cuando se ha pagado oportunamente la factura
- Cuando se encuentren peticiones, quejas o recursos en trámite, respecto de la factura pendiente de pago, pero se hayan pagado las sumas no reclamadas.
- Cuando existan deudas diferentes al costo de la prestación del servicio público domiciliario que se facture.
- Cuando se trate de usuarios con especial protección constitucional.

**Por lo anteriormente expuesto, realizada la respuesta a cada una de las solicitudes realizadas por el suscriptor Gabriel Arboleda, los cuales se han informado en el presente contenido, Acuavalle S.A. ESP; Repone la respuesta entregada bajo radicado AC-15012024 del 15 de enero de 2024.**

**Igualmente, mediante el presente documento se hace entrega del medidor marca DIEHL METERING de 1/2" con serian #H22VA021716 con lectura 70, debidamente lavado y acondicionado con agua y**

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

tapones, el cual se encontraba en custodia en el Punto de Atención al Usuario por motivo de no encontrarse habitantes al momento del retiro del medidor.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** **REPONER** la decisión tomada mediante el oficio AC-15012024 del 15 de enero de 2024, en respuesta a derecho de petición incoado por el señor Gabriel Arboleda en el municipio de Trujillo Valle de conformidad con lo señalado en este proveído.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente de la presente resolución al señor GABRIEL ARBOLEDA CARBONEL en la calle 21 No. 18-06 del municipio de Trujillo Valle

De no ser posible la notificación personal, se notificará por aviso.

**ARTICULO TERCERO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en el municipio de Trujillo Valle, a los diecisiete (24) días del mes de enero dos mil veinticuatro (2024).

Se adjunta copia  
Orden de suspensión  
Notificación corte del servicio  
Suspensión del servicio  
Suspensión del servicio por autoreconexión

**JORGE ENRIQUE IBAÑEZ HURTADO**  
**Profesional III Operación AGUA 3**

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:*

Jorge Enrique I.

*Aprobo*

*Copia Externa*

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