

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

Florida Valle, 07 de marzo 2024

Señor(a):  
JAVIER RODRIGUEZ QUEGAN  
Contrato 59351  
Kra 17 7 – 73  
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, 27 de febrero de 2024

Predio solo

Señor (a)  
JAVIER RODRIGUEZ QUEGAN  
Contrato 59351  
Kra 17 7 – 73  
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>	<b>Código:</b> SGD-O-001
		<b>Versión No.:</b> 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 JAVIER RODRIGUEZ QUEGAN** 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-15192024

Florida, 27 de febrero 2024

Señor(a)  
**JAVIER RODRIGUEZ QUEGAN**  
Contrato 59351  
Kra 17 7 – 73  
Florida

Asunto: RESPUESTA RADICADO 15192024

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta al Radicado 15192024 interpuesto en el Punto de Atención al Usuario denominado "P.A.U." el día 15 de febrero 2024, para lo cual nos permitimos informar:

#### 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. Para la facturación de enero 2024 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 04 de enero 2024 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1199269, para apoyar la identificación de las causas de la desviación de consumo generado el predio ubicado en Kra 17 7 73, en el periodo de consumo del 30 de noviembre al 30 de diciembre 2023.
3. Es claro que solo cuando se configura una desviación significativa de consumo, la empresa a realizar la revisión previa establecida en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, 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 períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios** en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."*

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

Página 1

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

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

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

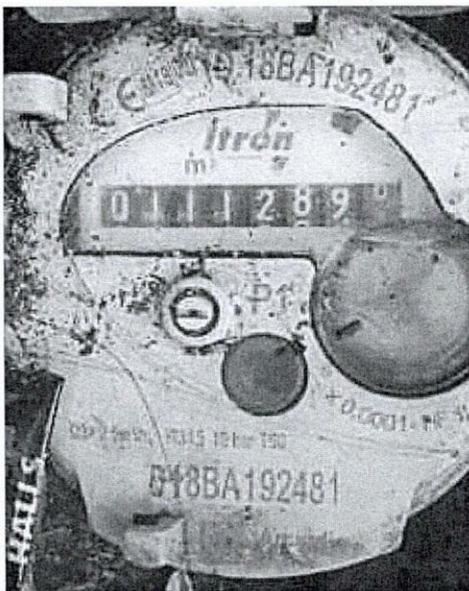


SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

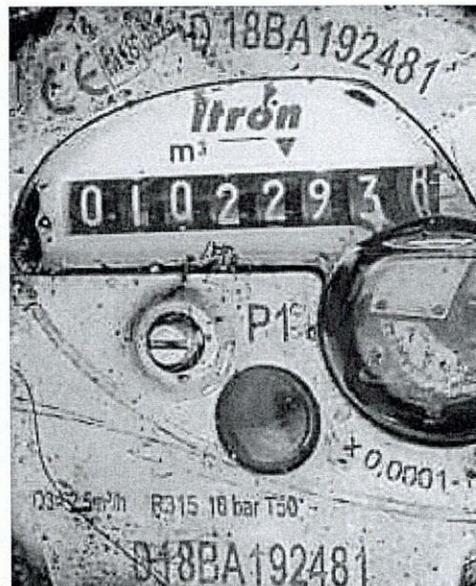
Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

4. 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 enero 2024 el promedio de consumo generado en el predio durante los últimos seis meses correspondientes a **18m<sup>3</sup>** y dejando en investigación **72m<sup>3</sup>**, mientras se procedía a realizar la Visita técnica en el predio.

Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Investigación
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2024,	1,	1022,	1040,	18,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	18,	1022,	1112,	90,	72,



Lect 1112 –30 diciembre/2023



Lect 1022 – 30 noviembre/2023

Registro de consumos facturados vs consumos reales, se factura **18m<sup>3</sup>** de los **90m<sup>3</sup>** consumidos dejando en investigación **72m<sup>3</sup>**.

- Posteriormente el día 10 de enero 2024, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica observando que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, quien atiende la visita manifiesta que para ese periodo la vivienda deshabitada, según información suministrada al personal de redes el consumo es para 3 personas. Lectura 1118 de la revisión.
- En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 13 de enero 2024 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO mediante oficio AT1199269 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 registro fotográfico; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. le informa que procederá a

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

realizar el cobro de **72m<sup>3</sup>**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación es decir para la facturación de febrero 2024.

Decisión que fue notificada de manera personal el día 15 de enero 2024. En el referido oficio se dio alcance a lo preceptuado por el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994 y se le concedieron los recursos de ley establecidos para estos trámites, con el fin de garantizar el derecho al debido proceso que implica estas actuaciones; Sin embargo, los recursos concedidos no fueron agotados, quedando agotada la vía gubernativa de la decisión quedando ejecutoriada, es decir en firme. De la cual usted fue conocer al mencionarlo en el Derecho de Petición instaurado el día 15 de febrero 2024.

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.*

*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...”*

Así las cosas, como se puede evidenciar el consumo registrado en el predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de la propiedad tal 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.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

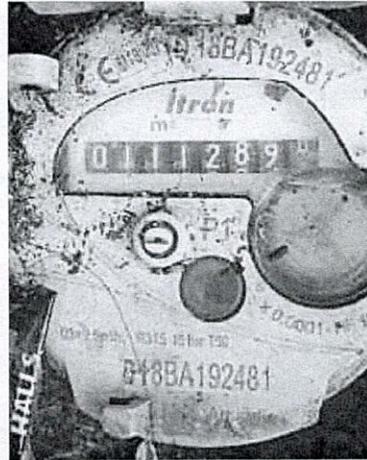
Código:  
SGD-O-001

Versión No.: 02

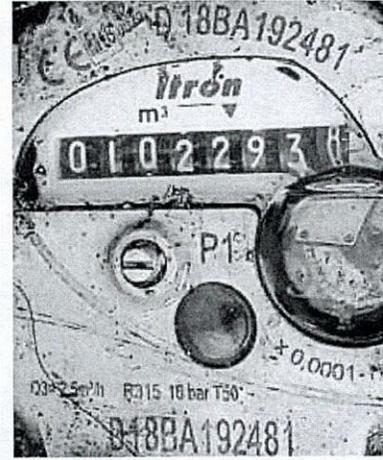
Año	Mes	Facturado			Consumo Promedio	Real					
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo Investigacion		
2024	2	1040	1130	90	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	18	1112	1130	18	
2024	1	1022	1040	18	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	18	1022	1112	90	72
2023	12	1006	1022	16	0	LECTURA SIN NOVEDAD	18	1006	1022	16	
2023	11	985	1006	21	0	LECTURA SIN NOVEDAD	17	985	1006	21	
2023	10	967	985	18	0	LECTURA SIN NOVEDAD	16	967	985	18	
2023	9	950	967	17	0	LECTURA SIN NOVEDAD	16	950	967	17	



Lect 1130 – 31 enero/2024



Lect 1112 –30 diciembre/2023



Lect 1022 – 30 noviembre/2023

7. No obstante, al haberse agotado el debido proceso, y con el objetivo de dar mayor claridad a el nuevo requerimiento el día 15 de febrero 2024, procedimos nuevamente a generar el Trámite 1234026 para realizar una nueva revisión técnica con el personal, observando:

.... Se realiza la visita al predio el día 17 de febrero 2024 observando que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 4 personas. Usuario había salido para revisión por desviación de consumo el mes pasado. Lectura de la revisión 1139.

Es así, estimado usuario, que para ACUAVALLE S.A. E.S.P. es muy difícil conocer que conllevo a la desviación de consumo del 30 de noviembre al 30 de diciembre 2023, toda vez que para la facturación del mes de febrero 2024 la cual comprende el periodo de lectura del 30 de diciembre 2023 al 31 de enero 2024, la desviación de consumo disminuyo regresando a el promedio de consumo normalizado en el predio registrando **18m<sup>3</sup>** de diferencia de lecturas.

### DECISIÓN

Estimado usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de

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

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

lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo estable la Ley. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, ratificando los consumos facturados, 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 su parte, el Código de Procedimiento Civil, señala:

**“ARTÍCULO 331. Ejecutoria.** Las providencias quedan ejecutoriadas y son firmes tres días después de notificadas, cuando carecen de recursos o han vencido los términos sin haberse interpuesto los recursos que fueren procedentes, o cuando queda ejecutoriada la providencia que resuelva los interpuestos. No obstante, en caso de que se pida aclaración o complementación de una providencia, su firmeza sólo se producirá una vez ejecutoriada la que la resuelva. (...)”.

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.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle

De usted muy cordialmente



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

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

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:* Nillyreth Jimenez.

*Aprobo*

*Copia Externa*

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