



ADMINISTRACION DEL CLIENTE  
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

AC-26152024

Pradera, 09 de abril de 2023

Señor(a)  
LEYDI JOHANA ZUÑIGA  
Contrato 559309  
M F L No. 13  
Pradera

X  
X

ASUNTO: CITACION Y NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar lo 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 7 4 50 del Municipio de Pradera, 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. AC-26152024

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 lo 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 OVIEDO LOPEZ  
Profesional III de Operaciones (E)  
AGUA 10

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

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de PRADERA, Valle del Cauca, a los () días del mes de octubre de Dos mil Veinte cuatro (2024), se presentó el (la) señor (a) LEYDI JOHANA ZUÑIGA identificado(a) con cédula de ciudadanía n°() en calidad de suscriptor 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, auténtica 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

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

AC-26152024

Pradera, 09 de abril de 2023

Señor(a)  
LEYDI JOHANA ZUÑIGA  
Contrato 559309  
M F L No. 13  
Pradera

Asunto: RESPUESTA RADICADO 26152024

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 dentro de los términos de ley a su Derecho de Petición, instaurado en el Punto de Atención Al Usuario denominado "PAU", bajo radicado 26152024 interpuesto el día 15 de marzo 2023, el cual atenderemos en los siguientes términos:

#### SUSTENTACION

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 por adhesión se ha protocolizado con el suscriptor o usuario.

1. Con el fin de atender de fondo su reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ las lecturas y los consumos facturados por concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en Mnz F Lote 13 bajo el contrato 559309 evidenciando:
2. El día 19 de agosto 2023 es grabada como ejecutada la nueva matricula domiciliaria del contrato 559309 con equipo de medida marca DIEHL METERING y No. de Serial H22VA017320.
- Así mismo se evidencia que existía un obstáculo para tomar adecuadamente la lectura en las facturaciones de septiembre, octubre, noviembre, diciembre 2023 y enero 2024, por la ubicación donde se encuentra la caja del medidor lo que impide realizar esta actividad por los lectores encargados de tomar el registro mensual de sus consumos, razón por la cual y ante la imposibilidad de acceder a la toma de lectura del equipo de medida tal como se evidencia en el registro fotográfico, el sistema comercial automáticamente al reportarse la novedad que no hay acceso al medidor, liquidando el consumo promedio normalizado generado en los últimos seis meses sin que liquidara consumo por nunca haber registrado el mismo.

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 1

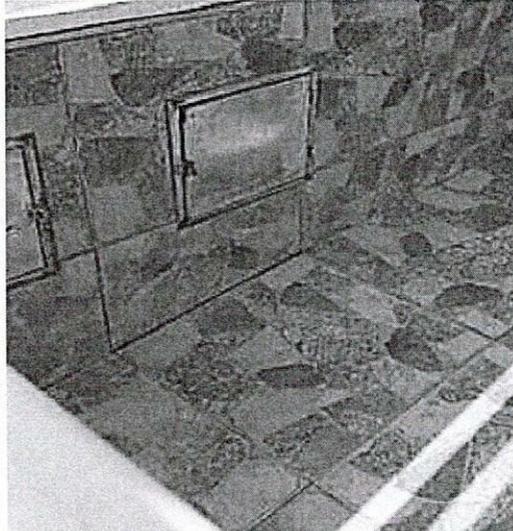
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00  
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8  
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001

Versión No.: 02



Lect. Sin acceso 28/12/2023



Lect. Sin acceso 29/01/2024



Lect. Sin acceso 28/10/2023



Lect. Sin acceso 28/11/2023

.... **ARTICULO 146. - La medición del consumo y el precio en el contrato.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

- Es así que, durante las facturaciones de septiembre, octubre, noviembre, diciembre 2023 y enero 2024 al contrato 559309 no se le facturo consumo, quedando pendiente el cobro de los consumos generados en su predio para el consumo de sus necesidades domésticas y que fue debidamente registrado por el equipo de medida que fue instalado en terreno el día 18 de agosto 2023, tal como puede usted verificarlo en las facturas mensuales, cuyo promedio de consumo facturado fue de 0 M3 por mes.
- Posteriormente en el proceso de relecturas previo a la facturación de febrero 2024, se puede acceder a la toma de lecturas del predio bajo el contrato 559309 donde se observa que el equipo de medida registra una lectura de **56m<sup>3</sup>** procediendo a facturar el consumo que había debidamente registrado por el equipo de medida y a la fecha no se había facturar por no tener acceso a la toma de lecturas. .
- No obstante, con el fin de atender su reclamación se procedió a generar una visita técnica AVT1261150 el día 15 de marzo 2024, con el personal operativo de redes donde se pudo observar:

....Se visita el predio evidenciando que el medidor no fugas, la casa es de 3 niveles, se aconseja trasladar el medidor donde se pueda tomar lectura, según información suministrada al personal de redes, consumo para 2 personas. Lectura de la revisión 77.

Así las cosas, estimado usuario, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación, con su respectivo registro fotográfico de las lecturas generadas por el equipo de medida con el fin de fortalecer el proceso de lectura y así garantizar una facturación transparente y garantizar los consumos a nuestros usuarios

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo
					Código	Descripción				
2024,	3,	56,	70,	14,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	9,	56,	70,	14,
2024,	2,	0,	56,	56,	51,	MODIFICA CONSUMO ERROR EN NOVEDAD LECTOR	0,	sin acceso	56,	56,
2024,	1,	0,	0,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	sin acceso	sin acceso	0,
2023,	12,	0,	0,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	sin acceso	sin acceso	0,
2023,	11,	0,	0,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	sin acceso	sin acceso	0,
2023,	10,	0,	0,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	sin acceso	sin acceso	0,
2023,	9,	0,	0,	0,	34,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	0,	sin acceso	sin acceso	0,

De igual manera se puede evidenciar, que para la facturación de abril 2024 el equipo de medida presenta un consumo normalizado de **9m<sup>3</sup>** registrado por el equipo de medida.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02



Lect 70 – 28 febrero /2024



Lect 79 – 30 marzo/2024

- Igualmente respetado usuario es nuestro deber manifestarle que ante la dificultad para acceder a la toma de lectura de su equipo de medida por encontrarse el medidor sin acceso estando en reja, impidiendo la ejecución normal de las actividades operativas y comerciales de lectura y seguimiento que requiere la empresa de servicios públicos, incurriendo en un incumplimiento de la obligación expresa en el Contrato de Condiciones Uniformes de garantizar la ubicación técnicamente adecuada de la acometida domiciliar de su vivienda de manera tal que permita el fácil acceso para el normal desarrollo de las actividades operativas y comerciales que adelanta la empresa de servicios Públicos.

En tal sentido ACUAVALLE S.A. E.S.P. nos permitimos notificarle que su equipo de medida debe trasladarse y ser reubicado a un sitio de fácil acceso que permita la maniobra de la empresa cuando así lo requiera, so pena de incurrir en una causal de suspensión del servicio.

- De igual manera, tal como se puede observar en la relación de pagos, el contrato 559309 venía cancelando un promedio mensual una vez se instala la nueva acometida de acueducto por valor de \$77.430 pesos m/te mensuales correspondiente a \$65.579 pesos de la cuota del convenio de la matrícula domiciliar y \$11.851 correspondiente a los cargos básicos de acueducto y alcantarillado sin que a la fecha cancelara ningún valor por el consumo facturado.

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

Datos Cuentas **Datos Pagos** Datos Financiaciones Datos atenciones Punto de Medición Datos Lecturas

▲ Pagos

Ver   Separar

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creación
200320247917	16401120	\$120.620,00	2024-03-20 12:00:00	2024-03-21 07:21...
150220242211087	16121620	\$77.520,00	2024-02-15 12:00:00	2024-02-16 07:05...
180120242211087	15463615	\$77.430,00	2024-01-18 12:00:00	2024-01-19 07:03...
191120232001087	15184540	\$77.430,00	2023-11-19 12:00:00	2023-11-20 07:50...
161020232001087	14939551	\$77.430,00	2023-10-16 12:00:00	2023-10-17 06:37...
160920232211087	14680768	\$77.430,00	2023-09-16 12:00:00	2023-09-18 07:34...

Imagen: Datos Pagos Sistema Comercial ARQ – Contrato 559309

8. Finalmente, para la facturación de febrero 2024 el contrato 559309 registro un valor de \$339.410 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo en mora por no pago del saldo pendiente por cancelar de la facturación emitida en febrero 2024 por valor de \$77.430 pesos m/te, ya que nuestro sistema comercial no registra pago alguno. Teniendo en cuenta que el pago realizado el 18 de enero 2024 correspondía a la facturación de diciembre 2023 y el pago efectuado el 15 de febrero 2024 correspondía al saldo pendiente por cancelar de la facturación de enero 2024.

Una vez se aplica el pago del 15 de febrero 2024 por valor de \$77.520 pesos m/te, el contrato 559309 queda pendiente por cancelar el valor de \$261.890 pesos m/te.

El día 8 de marzo 2024 es emitida la nueva factura por valor de \$382.510 pesos m/te, la cual presenta un saldo pendiente por cancelar de \$261.890 pesos m/te y el valor del presente mes por valor de \$120.620 pesos m/te en la cual se encuentra incluida la cuota de la nueva acometida domiciliaria por valor de \$65.579 pesos m/te y \$55.041 pesos m/te correspondiente a los cargos básicos de acueducto y alcantarillado más el consumo registrado por el equipo de media correspondiente a **14m<sup>3</sup>**.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

Pre-visualización

Instalación: Oficina Central, C.C. 112218480  
 M.E.: 13  
 PARRAQUÍ: Urb. Las Margaritas  
 MUNICIPIO: Huairia  
**EN CASO DE REGLAMO CITE**  
 SUScriptor: 559309  
 PUNTO ELECTRONICO: 18287520

CICLO: 02  
 UBICACIÓN: 7510-62-165-004220  
 MEDIDOR: H22VAD1752J  
 DIÁMETRO: 1/2"  
 TARIFA: VIGENCIA 2024-0-62-PRADERA  
 CLASE DE SERVICIO: Residencial  
 ESTRATO: 2 - BAJO

DOCUMENTO EQUIVALENTE: 89076616      FECHA DE EMISIÓN: 08 MAR 2024 00:00:00

Periodo Facturado			Dia			Lectura			Consumo			Historia de consumo			Pagos	
Ord.	Mes	Año	Ord.	Mes	Año	Fábri	Actual	Anter	Actua	Anter	Cuota	Actua	Anter	Actua	Anter	Mes
23	01	24	26	02	24	30	59	63	14	9	MS					2

Acusado							Alcantarado							
Carga	MI	Costo de referencia	Tarifa aplicable	Costo del servicio	Subtotal de servicios	Impuesto	Carga	MI	Costo de referencia	Tarifa aplicable	Costo del servicio	Subtotal de servicios	Impuesto	Aplicación
Carga fija		1.881,75	7.567,75	1.881,00	0,00	1.881,00			6.243,00	4.541,00	4.541,00	0,00	0,00	4.541,00
Consumo básico	14	2.091,00	1.040,25	21.664,80	2.282,00	20,834,00	11	1.286,75	1.286,75	18.784,00	2.270,00	14.744,00	0,00	14.744,00
Consumo	2	2.091,00	2.091,00	1.881,00	0,00	1.881,00	3	1.286,75	1.286,75	1.286,75	0,00	0,00	0,00	1.286,75
Consumo	2	2.091,00	2.091,00	0,00	0,00	0,00	9	1.286,75	1.286,75	1.286,75	0,00	0,00	0,00	1.286,75
<b>Total</b>	<b>19</b>			<b>36.965,00</b>	<b>3.263,00</b>	<b>39.228,00</b>	<b>39</b>			<b>20.599,50</b>	<b>3.070,00</b>	<b>23.669,50</b>		

Factura emitida el 8 de marzo 2024 – Contrato 559309

**DESICION:**

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, su solicitud No es procedente dado que el consumo registrado en su predio corresponde a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo establece la Ley. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

Igualmente nos permitimos informar que ACUAVALLE S.A. E.S.P. tiene deferentes alternativas de pago mediante la Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021, a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligaciones pendientes.

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos, trasladando el equipo de medida a un sitio de fácil acceso que permita la maniobra de la empresa cuando así lo requiera.

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

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

**“Artículo 6o.** *Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano. Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.” (Resaltado de nuestra autoría)*

De esta manera esperamos dar respuesta a su solicitud no sin antes manifestarle nuestro compromiso de atenderle.

Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. 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, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

De Usted muy respetuosamente,



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

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa