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

Villa Gorgona, 26 de Marzo de 2024

Señor(a)  
LIZA VANESSA MOSQUERA  
Contrato 342066  
Carrera 10 # 22 b 10  
Villagorgona

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**

Respetado señor(a): LIZA VANESSA MOSQUERA

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC- 1249535 de fecha 18 de Marzo de 2024, 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  
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

Villa Gorgona (18) de Marzo de 2024

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

Señor(a)  
LIZA VANESSA MOSQUERA  
Contrato 342066  
Carrera 10 # 22 b 10  
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): LIZA VANESSA MOSQUERA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar 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 Especificas AGUA 10

Se visitó predio.  
y no se encontró nadie  
para entregar  
19-03-24  
4:08



ADMINISTRACION DEL CLIENTE  
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

## ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de villa Gorgona, Valle del Cauca, a los ( ) días del mes De MARZO de Dos mil Veinte cuatro (2024), se presentó el (la) señor(a):LIZA VANESSA MOSQUERA identificado(a) con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor (342066) 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

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

AC- 1249535

Villagorgona, 19 de marzo de 2024

Señor(a)  
LIZA VANESSA MOSQUERA  
Contrato 342066  
Carrera 10 # 22 b 10  
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA SOLICITUD 004058 y 004141

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 solicitud instaurada el día 28 de febrero y 13 de marzo 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 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 recibida la reclamación procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ, las atenciones, las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio por concepto de acueducto y alcantarillado, para la valoración adecuada de su reclamación, observando:
3. Producto de esta verificación se procedió a generar la visita técnica en el predio ubicado en la Carrera 10 # 22 b 10 mediante el Trámite 1249535 del 28 de febrero 2024 producto de la inconformidad con el consumo facturado, para lo cual nos permitimos informar:

.... Realiza revisión en el predio evidenciando que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada al personal de redes el consumo es para 3 persona, lectura 1039 tomada el 07 de marzo 2024, visita técnica atendida por el usuario Fredy Sepúlveda.

Así las cosas, estimado usuario, 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 como se evidencia a continuación en el siguiente resumen en el predio ubicado en el corregimiento de Villagorgona, 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

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



garantizar una facturación transparente y garantizar los consumos a nuestros usuarios.

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2024,	3,	1027,	1037,	10,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	12,
2024,	2,	1012,	1027,	15,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,
2024,	1,	1000,	1012,	12,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,
2023,	12,	989,	1000,	11,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,
2023,	11,	979,	989,	10,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	12,
2023,	10,	967,	979,	12,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	11,



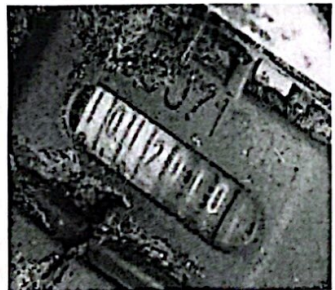
Lect. 979- 2/oct 2023



Lect. 989- 1/nov 2023



Lect. 1000 - 1/dic 2023



Lect. 1012 - 2/enero 2024



Lect. 1027 - 1/febrero 2024



Lect. 1037 - 2/marzo 2024

4. Igualmente nos permitimos indicar que tal y como se observa en el resumen de consumos generados en el predio mantienen un promedio normalizado de **12m<sup>3</sup>**, por lo tanto, no se configura una desviación de consumo conforme a lo determinado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 151 Artículo 1.3.20.6 el cual establece lo siguiente:

**Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas.** Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:


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

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Teniendo en cuenta lo determinado en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, el contrato 342066 no ha presentado desviación de consumo, razón por la cual no se ha realizado investigación previa al incremento del consumo y se ha liquidado la factura correspondiente al consumo real registrado por el equipo de medida.

5. **Ahora bien, sobre las tarifas**, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento CRA, es la Entidad encargada de definir la metodología mediante la cual los operadores deben definir los costos de referencia y calcular sus tarifas. Para ello la CRA expidió las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, estableciendo la metodología tarifaria para Áreas de Prestación de Servicio APS mayores a 5000 suscriptores por municipio.

Para el caso del municipio de Candelaria, la tarifa ha tenido una variación siendo afectada por dos aspectos a saber:


El artículo 125 de la Ley 142 de 1994 determina que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios al consumidor IPC el cual es fijado por el DANE, que para nuestro caso se aplicó en la facturación de febrero 2024 el 3,23%.

De igual manera para la vigencia 2024 se aplicó el desmonte del % de los subsidios el cual fue aprobado por el Concejo Municipal del municipio de Candelaria quien es la autoridad competente para aprobar el % de los subsidios de acuerdo al estrato socioeconómico, modificando los porcentajes de subsidios para los estratos 1, 2 y 3 a partir de la facturación de enero 2024, liquidando para el estrato 1 el 27%, el estrato 2 el 14% y el estrato 3 el 4%.

Es así que desde enero 2024, el estrato 1 paso de recibir el 37% para el servicio de acueducto al 27%, el estrato 2 paso de recibir el 24% al 14% y el estrato 3 paso de recibir del 14% al 4% en los primeros 16m<sup>3</sup> de consumo básico para los usuarios del municipio de Candelaria y el corregimiento de Villagorgona, correspondiendo estrictamente a mandatos normativos y legales y no a causas imputables a la empresa.

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

6. **Respecto a su solicitud de entrega del comprobante de lectura**, es importante indicarle que ante la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la Pandemia del COVID -19, la empresa contratista encargada de la toma de lecturas no entregara más el comprobante de lectura considerando:

Por efectos de la Pandemia y para evitar el contacto de los gestores comerciales con la entrega del papel personalmente a los usuarios al momento de tomar la lectura del medidor o entregarlo sucio producto de la actividad.

Además de no haber una disposición en la ley de servicios públicos que obligue a la entrega del comprobante de lectura, cuya entrega hoy es inconveniente por condiciones de salubridad.

Sin embargo, estimado usuario para fortalecer el proceso de lectura y así garantizar una facturación transparente se toma el registro fotográfico de la lectura del medidor, con el fin de garantizar los consumos a nuestros usuarios.

Igualmente es importante que usted tenga en cuenta que para efectuar una reclamación ante esta operadora no es necesario el comprobante de lectura, toda vez que tal como lo estipula el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, la empresa está en la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios.

*..... Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una " oficina de peticiones, quejas, y recursos" , la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la empresa.*

*Estas "oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.*

*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición".*

Es así estimado usuario que la empresa ha facturado la diferencia de lecturas generada por el equipo de medida instalado en el predio ubicado en la Carrera 10 # 22 b 10 bajo el contrato 342066 como se evidencia en el registro fotográfico antes enunciado.

### DECISIÓN

Señor usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, 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


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

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.

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. **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** que establece:

*"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 damos atención y respondemos a su reclamación dentro de los términos legales, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle; y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, informarle que contra la misma proceden los recursos de 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.

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuevamente nuestro permanente compromiso de servirle.

Atentamente,



**MARGARITA LOPEZ**  
Profesional de Operaciones AGUA 10 (E.)

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa

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