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

Villa Gorgona, 26 de Marzo de 2024

Señor(a)
EDILMA INES GOMEZ
Contrato 343829
Calle 16B Kra 9 EQ
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): EDILMA INES GOMEZ


Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-1253612 de fecha 26 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.

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

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

Villa Gorgona (26) de Marzo de 2024

Señor(a)
EDILMA INES GOMEZ
Contrato 343829
Calle 16B Kra 9 EQ
Villagorgona

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): EDILMA INES GOMEZ

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



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): EDILMA INES GOMEZ, identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (343829) 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.

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

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

AC-1253612

Villagorgona, 26 de marzo 2024

Señor(a)
EDILMA INES GOMEZ
Contrato 343829
Calle 16B Kra 9 EQ
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA SOLICITUD 004127

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 el Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación instaurada en la página WEB mediante la solicitud 004127 el día 05 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. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de las atenciones evidenciando:
 3. Mediante el oficio AC-1226776 calendado del 19 de febrero 2024, ACUAVALLE S.A. E.S.P. procedió a dar respuesta a la solicitud instaurada en la página WEB mediante la solicitud 003949 el día 07 de febrero 2024, el cual fue citado y notificado dentro de los términos de ley, sin que se le concedieran los recursos por estar agotada la vía gubernativa.
 4. Con base en lo anterior y sin haberse concedido los recursos, la Sra. EDILMA INES GOMEZ interpuso un recurso de reposición en subsidio de apelación ante la SSPD que no aplica, el día 5 de marzo 2024 mediante la solicitud 004127. En virtud de lo anterior muy a pesar de no haberse concedido los recursos y de estar en firme la decisión sobre el caso en cuestión, este despacho procede a atenderlo con la siguiente argumentación
- 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 06


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

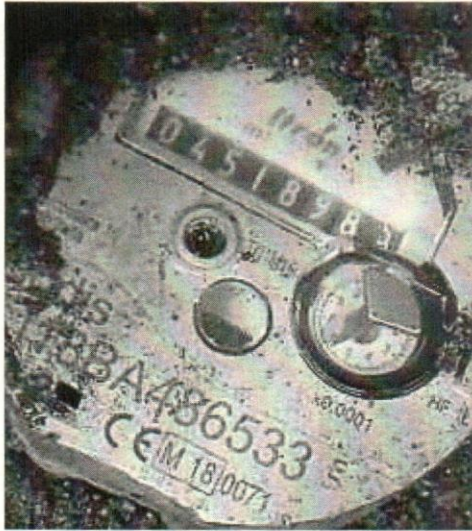
de diciembre 2023 a generar en nuestro sistema comercial ARQ DIGITAL una visita técnica mediante el AVT 1179611, para apoyar la identificación de las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado bajo el contrato 343829, en el periodo de consumo del 1 de noviembre al 1 de diciembre 2023

- 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.”*

- 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 **81m³** y dejando en investigación **143m³**, 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	
2023,	12,	4294,	4375,	81,	48,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	81,	4294,	4518,	224,	143,



Lect 4518 – 01 diciembre/2023



Lect 4294 – 1 noviembre/2023


- Posteriormente, el personal de redes procede a dirigirse al predio para realizar la visita técnica enunciada y levantar la respectiva acta de visita técnica, evidenciando que el medidor no marca fuga, instalaciones hidráulicas internas en buen estado, según la información suministrada tuvieron un daño en el tanque de reserva el cual ya fue reparado, el consumo es para 29 personas, funciona el supermercado Cañaveral. Lectura 4698. Visita técnica que se encuentra debidamente firmada por quien atendió la revisión con el respectivo sello del supermercado.

Téngase en cuenta que las desviaciones de consumo por fugas visibles no son susceptibles de ajuste alguno y se deben facturar al usuario en su totalidad.

- En aplicación al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el 04 de enero 2024 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO oficio AT1179611 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 realizar el cobro de **143m³**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación, es decir para la facturación de enero 2024.

Decisión que fue notificada de manera personal el día 5 de enero 2024, al final de este 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, 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:

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

“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...”

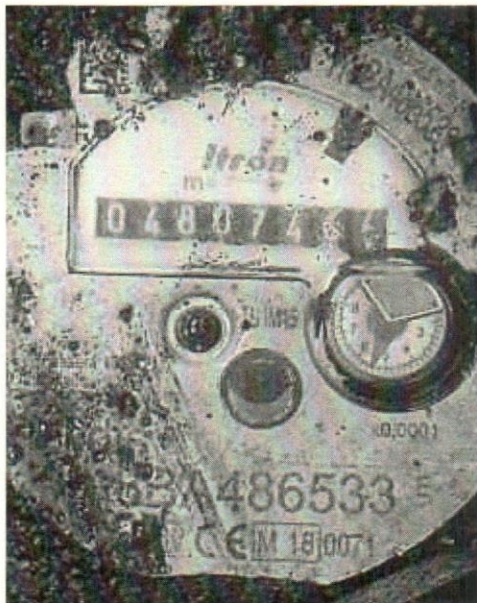
Así las cosas, estimada usuaria, como se puede evidenciar el consumo registrado en su predio es real y los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida de su propiedad tal como se evidencia a continuación, con su respectivo registro fotográfico de las 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.



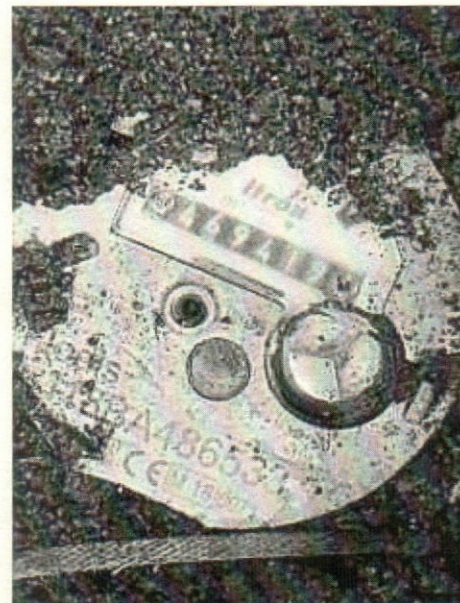
SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

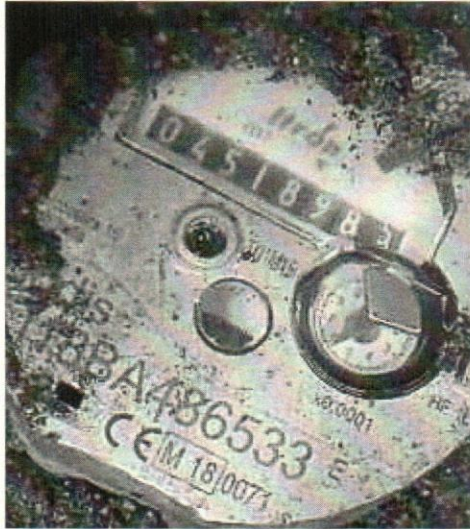
Año	Mes	Facturado			Código	Descripción	Consumo Promedio	Real			Consumo Investigacion
		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo				Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	
2024	2	4694	4807	113	0	LECTURA SIN NOVEDAD	121	4694	4807	113	
2024	1	4375	4694	319	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	81	4518	4694	176	
2023	12	4294	4375	81	48	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO	81	4294	4518	224	143
2023	11	4198	4294	96	0	LECTURA SIN NOVEDAD	77	4198	4294	96	
2023	10	4124	4198	74	0	LECTURA SIN NOVEDAD	79	4124	4198	74	
2023	9	4038	4124	86	0	LECTURA SIN NOVEDAD	77	4038	4124	86	



Lect 4807 - 1 febrero/2024



Lect 4694 - 2 enero/2024



Lect 4518 – 01 diciembre/2023



Lect 4294 – 1 noviembre/2023


Es así estimada usuaria, que ACUAVALLE S.A. E.S.P. ha facturado la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida, sin embargo se puede evidenciar que la información suministrada en la visita técnica corresponde a el consumo registrado por el equipo de medida, toda vez que la desviación de consumo empezó a disminuir para los siguientes periodos de facturación.

DECISIÓN OFICIO AC-1226776

Señora usuaria, 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 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.

Sin embargo, además de agradecerle su interés por promover el uso adecuado del agua potable, basados en las anteriores argumentaciones y teniendo en cuenta que el origen del consumo generado en el predio ha obedecido a la **presencia de fugas perceptibles**, debemos informarle que en correspondencia al **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, los consumos originados por concepto de Acueducto en su predio, son reales y las desviaciones de consumo deben ser facturadas por tratarse de fugas perceptibles. (Art. 146 Ley 142 de 1994).**

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,

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

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. (...).” (Subrayado fuera de texto)

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.

5. Es así que tal y como se evidencia en el procedimiento antes descrito ACUAVALLE S.A. E.S.P. procedió a dar cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dejando la desviación de consumo en investigación hasta tanto se realiza la investigación, la cual fue realizada mediante la visita técnica AVT1179611 con el fin de apoyar las causas del incremento de consumo generado el predio ubicado bajo el contrato 343829, en el periodo de consumo del 1 de noviembre al 1 de diciembre 2023.
- Posteriormente una vez realizada la visita técnica e identificado que el origen del consumo generado en el predio ha obedecido a la **presencia de fugas perceptibles**, procedió a generar el 04 de enero 2024 una NOTIFICACION DE LA DESVIACION DE CONSUMO oficio AT1179611 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 realizar el cobro de **143m³**, que quedaron en investigación en la siguiente facturación, es decir para la facturación de enero 2024.

Decisión que fue notificada de manera personal el día 5 de enero 2024, al final de este 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, quedando agotada la vía gubernativa de la decisión quedando ejecutoriada, es decir en firme.

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

6. Finalmente estimado usuario tal y como se informó mediante el oficio AC-1226776 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 el 5 de enero 2024 y que, por los argumentos anteriores, ya se encuentra en firme. Sin que se le concediera los recursos mediante el oficio AC-1226776 por estar agotada la vía gubernativa.

Es así estimada usuaria, que no se procede a dar traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por encontrarse agotada la vía gubernativa.

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
Comisionada Actividades Especiales AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa