	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

Santiago de Cali, 24 de octubre 2025

AC-122662025

Señores

CRISTIAN AVEN FINO

Representante a la Cámara por Santander Partido Alianza Verde

DANIEL CARVAHLO MEJIA

Representante a la Cámara por Antioquia Coalición Centro Esperanza

ALEJANDRO GARCIA RIOS

Representante a la Cámara por Risaralda Partido Alianza Verde

Asunto: Atención a requerimiento sobre condiciones de medición, reposición y catastro de medidores – ACUAVALLE S.A. E.S.P.

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito atender integralmente, las cuestiones impetradas en la *"proposición de debate de control político sobre prácticas irregulares en la reposición de medidores relacionados con el servicio público domiciliario de acueducto"* en lo que respecta a la operación de la sociedad Acueductos y Alcantarillados del Valle S.A. ESP ACUAVALLE S.A. ESP.

Respecto de su primer interrogante relacionado con:


1. Sírvase allegar, informar y explicar las cláusulas pertinentes de los contratos vigentes suscritos con los usuarios donde se establecen las condiciones uniformes de medición del consumo correspondiente al servicio público domiciliario del acueducto, desviaciones significativas del consumo para las partes y establecer su relación con la medición del consumo. Así como, aspectos técnicos del tipo de medidor a instalar en el inmueble del usuario.

Me permito informar que de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes de ACUAVALLE S.A. E.S.P. la medición del consumo se regula en las cláusulas 11: ítems 3, 4, 5, 8, 13, 17, 18, 23 y 29; clausula 12: ítems: 5, 12, 13, 1 y 19; clausula 14, ítem: 4; clausula 15 ítems: 7, 8 y 23; y clausula 21; los cuales establecen que todos los consumos del servicio público domiciliario de acueducto serán objeto de medición mediante equipos técnicos certificados, que garanticen una adecuada contabilización

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

Página 1 de 15

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali PBX 620 34 00
Línea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22 acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

del servicio, ello, en consonancia con las disposiciones legales contenidas en la ley 142 de 1994 y en lo dispuesto en el Decreto único Reglamentario 1077 de 2015.

En el Anexo Técnico I ítems 4.2 del contrato de condiciones uniformes CCU, se definen las características técnicas de los medidores los cuales deben cumplir con las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 4064 Capítulos I y II, con rango de caudal R315, según el diámetro nominal.

En la cláusula 11 ítems 5 del CCU, y en el Anexo Técnico I numeral 4.4 se establece que el usuario podrá adquirir el medidor en el mercado, siempre que cumpla con las especificaciones técnicas definidas por la Empresa, o solicitar su suministro directamente a ACUAVALLE S.A. E.S.P.

Como bien es sabido, de acuerdo con la normatividad vigente, cada medidor deberá contar con un certificado de calibración expedido por laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), con una vigencia no superior a doce (12) meses a la fecha de instalación, hecho que no se desconoce en el contrato de condiciones uniformes de ACUAVALLE S.A. ESP (Anexo Técnico I, numeral 4.4)


En lo que respecta a lo relacionado con las desviaciones significativas de consumo o inconsistencias en la medición, ACUAVALLE S.A. ESP realiza el tratamiento conforme a lo dispuesto en los artículos 146 y 147 de la Ley 142 de 1994, relacionado en el Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 11 ítems 8; y el procedimiento interno de análisis de lecturas y consumos con la actividad específica denominada “investigación por desviación de consumo”

Se anexa el contrato de condiciones uniformes CCU; y el procedimiento interno de análisis de lecturas y consumos con la actividad específica denominada “investigación por desviación de consumo”

En lo que atañe al segundo interrogante relacionado con:

2. Sírvase allegar, informar y explicar, los requerimientos técnicos de conveniencia y oportunidad que justificaron los contratos de reposición de medidores.

Me permito indicar que el numeral 3.5 del Anexo Técnico I del Contrato de Condiciones Uniformes, dispone que el costo de reparación o reposición de

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

acometidas estará a cargo de los suscriptores o usuarios una vez expirado el período de garantía. Así mismo, el numeral 4.4 ibidem, autoriza a la Empresa a suministrar e instalar medidores cuando el usuario así lo solicite, o cuando la reposición sea necesaria por falla, deterioro, desgaste o pérdida de exactitud del instrumento o renovación tecnológica.

Desde el punto de vista técnico, los contratos de reposición de medidores se justifican en la necesidad de garantizar la confiabilidad de la micro medición, evitar pérdidas aparentes de agua, y asegurar la correcta facturación del consumo, en cumplimiento de las normas metrológicas nacionales y del Decreto 1077 de 2015, específicamente lo dispuesto en los siguientes artículos

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. *De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.*

La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.


La entidad prestadora de los servicios públicos debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.

Para los usuarios temporales, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir una ubicación fija y visible de una cámara para el medidor, con el fin de verificar la lectura y la revisión de control.

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

Página 3 de 15

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali PBX 620 34 00
Línea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22 acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

	<p>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</p>	<p>Código: SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 01</p>

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio de alcantarillado.

La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario.


Así como de lo establecido en los artículos 144 y 145 de la ley 142 de 1994 que disponen lo siguiente:

ARTÍCULO 144. De los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

ARTÍCULO 145. Control sobre el funcionamiento de los medidores. *Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para*

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Se adjunta el documento “Análisis de conveniencia y justificación

En lo que respecta al tercer interrogante relacionado con:


3. Sírvase allegar, informar y explicar la relación entre el índice de pérdida del agua el sistema de acueducto, con la micro medición.

ACUAVALLE S.A. ESP reconoce que la micromedición es un componente esencial para la reducción del índice de agua no contabilizada (IANC), toda vez que permite diferenciar entre pérdidas reales (fugas físicas) y pérdidas aparentes (errores de medición o fraudes).

La gestión de pérdidas se desarrolla conforme al Decreto 1077 de 2015, que obliga a los prestadores a implementar programas de reducción de pérdidas y control de micromedición como parte del control operativo.

Así las cosas, el indicador de perdidas por agua no contabilizada (IANC) incluye en su fórmula, tanto el volumen producido y suministrado a la red de distribución, como el volumen facturado a los usuarios. Este dato es una información obligatoriamente determinante y a ella se debe llegar mediante instrumentos de medición adecuados y en condiciones técnicas y metrológicas certificadas, por lo que la micromedición entonces guarda una relación directa con el componente comercial de las pérdidas de agua.

Adicional a ello, y como lo determina la Ley de servicios públicos domiciliarios, el único elemento del cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado es el metro cúbico (m³), lo cual solo puede dimensionarse o medirse si se cuenta con un equipo de medición adecuado a los consumos del predio, garantizando con ello el derecho que tiene los usuarios y las empresas de que los consumos se midan y que se emplee para ello los equipos o instrumentos que la tecnología ha puesto a disposición.

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

En lo referente a la consulta cuarta:

4. Sírvase allegar, informar y explicar cómo tiene implementado el catastro de medidores a su cargo. Se requiere presentar esta información, a través de un mapa de procesos, así como señalar los objetivos a corto, mediano y largo plazo del catastro de medidores y su relación con los procesos de planeación estratégicas aprobados por los órganos de dirección.

El catastro de medidores de ACUAVALLE S.A. E.S.P. está constituido por la información contenida en el Archivo Maestro de Usuarios, el cual relaciona para cada inmueble: diámetro de acometida, clase de inmueble, uso del servicio, estrato socioeconómico, dirección, número de medidor y demás datos técnicos relevantes.

Este catastro se articula con el Sistema de Información Comercial, que permite realizar seguimiento al ciclo de vida y comportamiento en los consumos de cada medidor.


La información del catastro de usuarios que reposa en la base de datos del sistema de información comercial de ACUAVALLE S.A. ESP, es la necesaria para la realización de todos los procedimientos comerciales de facturación y cartera en su relación con cada uno de los usuarios atendidos. Este catastro se actualiza permanente, en cuanto a las lecturas de los medidores, el tratamiento real a las novedades relacionadas con los mismos, el análisis periódico de los consumos, el tratamiento de las desviaciones significativas, la facturación misma de los consumos y el recaudo.

Se adjunta mapa de proceso

En lo referente a la consulta quinta del cuestionario, donde se solicita:

5. Sírvase informar cuál es el cronograma oficial de reposición de medidores en la vigencia 2023-2025, allegando copia de los planes aprobados por la gerencia y la junta directiva.

Los programas de cambio de medidores se basan especialmente en las necesidades de cambio de equipos por las diferentes razones de reposición, bien sea por novedades de lectura o renovación tecnológica. La base de datos de ACUAVALLE S.A. ESP se actualiza permanentemente en función del catastro de usuarios, la edad

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

de los medidores desde su fecha de instalación y obsolescencia de estos en función del registro de consumos.

Se adjunta el cronograma de las vigencias 2023, 2024 y 2025

En lo concerniente a la pregunta sexta del documento:

6. Sírvase informar qué mecanismos de socialización y consulta previa con la comunidad se realizan antes de iniciar las reposiciones masivas, allegando soportes documentales de actas, convocatorias y material pedagógico.


ACUAVALLE S.A. E.S.P., en cumplimiento del artículo 9 y 155 de la Ley 142 de 1994, realiza campañas sobre la importancia de la reposición del medidor como mecanismo para garantizar la correcta medición del consumo de agua potable; esta es distribuida en el respaldo del documento equivalente o factura, el cual es un medio idóneo ya que llega a todos los suscriptores y/o usuarios atendidos por ACUAVALLE S.A. ESP en el departamento del Valle del Cauca.

Se anexa copia del reverso de la factura donde se comunica masivamente a todos los usuarios sobre la importancia de la reposición del medidor de agua potable

Sin embargo y considerando que la reposición de medidores se realiza para cada uno de los usuarios de manera individual, a cada suscriptor se le extiende una comunicación con la información específica de su predio, la causal de renovación y los términos a los que como suscriptor o usuario, tiene derecho en virtud de lo establecido en la Circular Interna 006 de 2007 emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), que entre otros aspectos define el día y la jornada programada para la visita técnica, su derecho a hacerse acompañar de un técnico particular, la opción de adquirir el medidor por su propia cuenta y los plazos para ello, así como las especificaciones técnicas generales del medidor que deberá instalarse en su predio según la capacidad del mismo en función de los consumos del tipo de uso atendido.

Se adjunta comunicación del cambio de medidores de agua potable

Ahora bien, en lo que respecta a la consulta séptima relacionada con

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

7. Sírvase informar qué criterios técnicos concretos utiliza para determinar que un medidor debe ser reemplazado por "obsolescencia tecnológica".

Se informa que la Empresa considera como causal de reposición por obsolescencia tecnológica los siguientes criterios técnicos,

a) Medidores aprobados bajo Norma Técnica Colombiana NTC 1063-1, aplicable a todos los medidores con la siguiente designación y rangos de medición:

TIPO MEDIDOR	RANGO DE MEDICIÓN (L/HR)
Clase A	50 - 1500
Clase B	30 - 1500
Clase C	15 - 1500


B) Especificaciones a medidores aprobados por la Norma Técnica NTCISO 4064 con rango dinámico R80, R100

TIPO MEDIDOR	RANGO DE MEDICIÓN (L/HR)
R80	30 - 2500
R100	25 - 2500

Por todo lo anterior, ACUAVALLE S.A. ESP, a lo largo de la operación ha venido realizando actividades de renovación del parque de medidores en todo el sistema atendido, únicamente para los medidores que cumplen los criterios técnicos para ser repuestos por medidores nuevos en el marco del mantenimiento preventivo y correctivo, y/o que han superado la vida útil establecida por ACUAVALLE en sus áreas de prestación; donde se incluyen algunas de las siguientes situaciones:

- Cambios tecnológicos.
- Por gestión de PQRS.
- Por solicitud expresa del suscriptor o usuario.
- Anomalías de lectura por (medidor destruido, vidrio roto, ilegible, manipulados, vandalizados, etc.)

Lo mencionado, sin excepción, se realiza en cumplimiento estricto del debido proceso establecido por la normatividad vigente desde el punto de vista legal,

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

contractual y regulatorio hacia la garantía y el derecho que tienen los usuarios y las empresas de que los consumos se midan adecuadamente.

ACUAVALLE S.A. ESP aplica estricto cumplimiento del artículo 9.1 de la Ley 142 de 1994, el cual determina que los usuarios tienen derecho a obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados para que su factura se ajuste a lo realmente consumido y así mismo realizar un uso eficiente del recurso, por lo tanto es obligación de las empresas de servicios públicos velar por el adecuado funcionamiento de los equipos de medición, y a su vez es obligación de los usuarios su mantenimiento o reparación, como quiera que la falta medición del consumo por omisión de la empresa le hará perder el derecho a recibir el precio, disposiciones que han sido reiteradas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.


De acuerdo con su consulta octava, relacionada con:

8. Sírvase informar cómo garantizan el cumplimiento del artículo 13 de la Resolución CRA 413 de 2006 (modificada por la 457 de 2008), en lo referente a la notificación previa mínima de 3 días hábiles al usuario con fecha y franja horaria exacta para el retiro del medidor.

ACUAVALLE S.A. E.S.P. garantiza el cumplimiento del artículo 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, que establece la obligación de comunicar al usuario con mínimo tres (3) días hábiles de antelación la fecha y franja horaria exacta en que se efectuará el retiro del medidor.

Para tal fin, la Empresa aplica el siguiente procedimiento interno:

- a) Emisión de aviso escrito al suscriptor o usuario mediante comunicación física entregada en el predio.
- b) La comunicación indica expresamente:
 - la fecha y franja horaria del procedimiento,

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

- el motivo del retiro o verificación


De esta manera se garantiza que el usuario sea informado con oportunidad suficiente para ejercer su derecho a acompañar el procedimiento. Todo en cumplimiento de la circular externa 006 de 2007 proferida por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En ese sentido, a cada usuario se le extiende una comunicación con la información con la debida anterioridad referente a su medidor, la causal de renovación y los términos a los que como suscriptor o usuario, tiene derecho en virtud de lo establecido en la Circular Interna 006 de 2007 emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), que entre otros aspectos, define el día y la jornada programada para la visita técnica, su derecho a hacerse acompañar de un técnico particular, la opción de adquirir del medidor por su propia cuenta y los plazos para ello, así como las especificaciones técnicas generales del medidor que deberá instalarse en su predio según la capacidad del mismo en función de los consumos del tipo de uso atendido, entre otros aspectos normativos como el valor aproximado de la gestión del cambio de medidor por mano de obra y materiales, accesorios.

n lo que respecta al noveno interrogante:

9. Sírvase informar por qué en varios procedimientos de cambio de medidores no se allegan los resultados de pruebas de laboratorio del equipo retirado, y cómo justifica que el cambio se haga sin esa evidencia técnica.

Nos permitimos aclarar que conforme al numeral 4.4 del Anexo Técnico I, los medidores nuevos deben contar con certificado de calibración expedido por laboratorio acreditado ante el ONAC, como garantía de exactitud y trazabilidad metrológica. Sin embargo, no todos los medidores retirados son enviados a laboratorio, por las siguientes razones técnicas y operativas:

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

- a) Cuando el medidor presenta daños físicos evidentes, fractura del cuerpo o pérdida de sello, no es posible realizar prueba metrológica válida.
- b) En los casos de obsolescencia tecnológica; ya que, en diferentes pronunciamientos de la SSPD, se ha manifestado que los medidores sujetos de reposición por obsolescencia o desarrollo tecnológico no deberán llevarse a un laboratorio acreditado para determinar su estado metrológico, pues la razón del cambio no obedece a alguna anomalía por determinar en el medidor sino por la necesidad de actualización metrológica del mismo

En cuanto a la solicitud contenida en la pregunta décima

- 10.** Sírvase informar qué protocolos tienen para garantizar que el acta de retiro del medidor refleje fielmente el estado del equipo, sea firmada por el usuario o cuente con testigos independientes, conforme exige la normativa.


ACUAVALLE S.A. E.S.P. cuenta con un procedimiento comercial y operativo para reposición de medidores, el cual incluye la actividad del retiro de medidores, que exige el diligenciamiento del acta de retiro y la orden de servicio para retiro e instalación del nuevo aparato de medida; en las cuales se consigna, entre otras la siguiente información:

- Identificación completa del suscriptor y del inmueble.
- Número de serie, marca, modelo y lectura final del medidor retirado.
- Estado físico del equipo, observaciones
- Causa técnica del retiro
- Datos técnicos del medidor nuevo instalado.
- Información sobre el pago o financiación del medidor
- Accesorios utilizados
- Fecha de la actividad
- Firmas del suscriptor o usuario
- Firmas del técnico operario de parte de la empresa

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

Página 11 de 15

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali PBX 620 34 00
Línea Gratuita de Atención al Cliente 018000 913 36 22 acuavalle@acuavalle.gov.co www.acuavalle.gov.co

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

Cuando el usuario no se encuentra presente o no desea firmar el acta, los operarios digitan esta novedad en las observaciones de los documentos y/o registran la presencia de testigos independientes del sector o de personal técnico adicional.

Este protocolo garantiza la fidelidad del documento y el cumplimiento de los principios de transparencia y debido proceso establecidos en el artículo 13 de la Resolución CRA 413 de 2006 y en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

Se Anexa acta de retiro medidor y orden de servicio

En lo que respecta a la pregunta décima primera relacionada con:


- 11.** Sírvase informar cómo cumplen con la obligación de ofrecer al usuario un periodo mínimo de facturación para ejercer su derecho a reemplazar por su cuenta el medidor, de acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

En desarrollo del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, ACUAVALLE S.A. E.S.P. garantiza al usuario el derecho a adquirir o reemplazar su medidor directamente, siempre que éste cumpla con las especificaciones técnicas y normativas exigidas por la Empresa.

Para asegurar el ejercicio de ese derecho, el procedimiento de reposición contempla:

- Notificación previa de retiro (mínimo tres días hábiles).
- Periodo mínimo de facturación vigente para que el usuario manifieste su decisión de suministrar un medidor por su propia cuenta.

En todos los casos de reposición la Empresa ofrece una alternativa para que el usuario pueda adquirir el medidor con proveedores externos, o aceptar el

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

suministro directo de ACUAVALLE S.A. E.S.P., garantizando así la libertad prevista en la norma.

Se adjunta comunicación cambio de equipo de medida.

Lo concerniente al interrogante décimo segundo:


- 12.** Sírvase informar qué mecanismos de socialización masiva realizan para explicar a los usuarios los programas de reposición de medidores, sus costos y derechos.

ACUAVALLE S.A. E.S.P., en cumplimiento del artículo 9 y 155 de la Ley 142 de 1994, realiza campañas sobre la importancia de la reposición del medidor como mecanismo para garantizar la correcta medición del consumo de agua potable; esta es distribuida en el respaldo del documento equivalente o factura, el cual es un medio idóneo ya que llega a todos los suscriptores y/o usuarios atendidos por ACUAVALLE S.A. ESP en el departamento del Valle del Cauca.

Se anexa copia del reverso de la factura donde se comunica masivamente a todos los usuarios sobre la importancia de la reposición del medidor de agua potable

Sin embrago y considerando que la reposición de medidores se realiza para cada uno de los usuarios de manera individual, a cada suscriptor se le extiende una comunicación con la información específica de su predio, la causal de renovación y los términos a los que como suscriptor o usuario, tiene derecho en virtud de lo establecido en la Circular Interna 006 de 2007 emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), que entre otros aspectos define el día y la jornada programada para la visita técnica, su derecho a hacerse acompañar de un técnico particular, la opción de adquirir el medidor por su propia cuenta y los plazos para ello, así como las especificaciones técnicas generales del medidor que deberá instalarse en su predio según la capacidad del mismo en función de los consumos del tipo de uso atendido.

Se adjunta comunicación del cambio de medidores de agua potable

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01


En lo que atañe a la consulta décima tercera relacionada con:

13. Sírvase informar qué planes de mejora han implementado tras las decisiones administrativas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario en las que se ha determinado que no se cumple con el debido proceso en cambios de medidores.

Nos permitimos informar que ACUAVALLE SA ESP, en los últimos años no ha recibido decisiones administrativas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario en las que se ha determinado que no se cumple con el debido proceso en cambios de medidores; sin embargo y de manera preventiva hemos implementado los siguientes planes de mejora:

- Campañas de comunicación que llegan al 100% de los suscriptores en el respaldo de su documento equivalente o factura.
- Videos ilustrativos sobre el cambio del equipo de medida.
- Actualización del procedimiento interno de retiro e instalación de medidores, incorporando los lineamientos de la Resolución CRA 457 de 2008 y de la Circular SSPD 20201200012905 del 2020.
- Capacitación periódica al personal operativo, en materia de debido proceso, documentación técnica y atención al usuario.
- Revisión y control de actas de retiro
- Fortalecimiento de los PAU (punto de atención al usuario) para darle respuesta de manera oportuna a los suscriptores que realicen consultas o reclamaciones relacionadas con el cambio del equipo de medida.
-


Estas acciones buscan garantizar la observancia integral del debido proceso y la transparencia en todas las actuaciones relacionadas con la medición del consumo de nuestros usuarios y/o suscriptores


	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

En mérito de lo expuesto, ACUAVALLE S.A. E.S.P. da por atendidos en su totalidad los requerimientos formulados, reiterando su compromiso con la transparencia, la correcta aplicación del marco normativo de los servicios públicos domiciliarios y la garantía de los derechos de los usuarios. Cualquier información adicional o soporte documental complementario será remitido oportunamente en caso de ser requerido por ustedes.

Cordialmente,


JORGE ENRIQUE SANCHEZ CERÓN
Gerente ACUAVALLE S.A. ESP

Proyecto: Golda Lucy Benavides Caicedo – Profesional III 
Edilberto Gil Naranjo- Técnico Operativo II Laboratorio
Diego Arbeláez Gutiérrez- Profesional IV jefe Facturación

Reviso: Jhuliana Garzón Bejarano – Subgerente Comercial 
Cesar Augusto Sánchez Robledo- director de Planeación

