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

Zarzal, Valle 27 Enero del 2022

Señor ( a )  
 MAYLLINE ARBOLEDA HERNANDEZ  
 SUScriptor 538904  
 CL 4 # 6C-03  
 ZARZAL-VALLE

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

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 Carrera 8 N° 9-50, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 am y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. , a fin de que le sea notificado personalmente del Oficio AC-521

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,



MAGDA CAROLINA ARANA  
 Profesional III Operación  
 AGUA 9


Harold Cast. No

10.848.003

27-01-2022



Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código:MI1-F2
	ACTA DE NOTIFICACION PERSONAL DP	Versión No.: 00

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Zarzal Valle del Cauca, a los \_\_\_\_\_ (\_\_\_) días del mes de \_\_\_\_\_ del Dos mil Veintidós (2022), se presentó el(a) señor (a) \_\_\_\_\_, identificado(a) con cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_, en calidad de suscriptor y/o usuario de Acuavalle S.A E.S.P, con el código 538904, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, No AC-521 calendada el, mediante el cual se da respuesta al recibido en la Oficina de atención al cliente.

En esta diligencia se le hace saber 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 cual 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:

\_\_\_\_\_



MAGDA CAROLINA ARANA

Cedula No. \_\_\_\_\_

Cedula No. 29.819.782

Transcriptor:  
Aprobó:

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato



## NOTIFICACIÓN POR AVISO

Aviso No. 002-2021

### ACUAVALLE S.A. E.S.P

Por el cual se notifica al Señor (a) MAYLLINE ARBOLEDA HERNANDEZ de conformidad con lo establecido por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: AC-521

Tramite: Notificación por violación contrato de condiciones uniformes

Persona a notificar: MAYLLINE ARBOLEDA HERNANDEZ  
Suscriptor 538904

Dirección de Notificación: <https://www.acuavalle.gov.co/index.php/atencion-al-usuario/notificacion-por-aviso>

Funcionario que expidió el acto: MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO

Cargo: Profesional III Operativo AGUA 9


Recursos que proceden: Contra la presente procede recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante ACUAVALLE S.A E.S.P, el cual debe interponerse dentro de los cinco primeros días siguientes de notificada la decisión.

Es importante informarle que la notificación del presente aviso se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino

NOTIFICADOR

MAGDA CAROLINA ARANA  
Profesional III operación  
AGUA 9

Copia:	
Anexos:	
Transcriptor:	Mariana B
Aprobó	
Copia Externa	

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

AC- 521

Zarzal, 27 de enero de 2022

Señor(a)

**MAYLLINE ARBOLEDA HERNANDEZ**

**SUSCRIPTOR 538904**

**CL 4 # 6C -03**

**ZARZAL-VALLE**

**ASUNTO: NOTIFICACION VIOLACION CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.**

Reciba un Cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, Acuavalle S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos informar que mediante inspección por parte del personal de redes, se pudo evidenciar la manipulación indebida por parte del suscriptor de la acometida de acueducto instalado al suscriptor 538904 en el mes de noviembre de 2021.


### **SUSTENTACIÓN**

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, la micro medición, y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, Resolución 457 de 2008 y Circular 006 de la SSPD de 2007.
2. El contrato de condiciones uniformes CCU, establece la relación contractual entre suscriptor/usuario y operador de servicios, definido por la Ley 142 de 1994 como "un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados"

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

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


Los servicios públicos responden a los fines del Estado, más concretamente a las cargas sociales impuestas al Estado Social de Derecho; es decir, son inherentes a su finalidad porque son los medios para asegurar el goce de los derechos y las garantías fundamentales de las personas y es por esta inherencia en la finalidad social del Estado que los servicios públicos domiciliarios son regulados por medio de normas de orden público, por lo cual, no solo las disposiciones pactadas en el contrato de condiciones uniformes sujetan la relación usuario/empresa, sino también, los mandatos de la Constitución, la Ley y el Reglamento. De ahí pues, el carácter mixto de la relación contractual.

En complemento de lo anterior, las normas buscaron una regulación mixta para la relación jurídica usuario/empresa, ya que se busca prevenir que esta última abuse de la posición de dominio en la que se encuentra frente al usuario. En este sentido, tuvo oportunidad de pronunciarse la corte constitucional, la cual dispuso:

“(...) Dicha relación jurídica no sólo se gobierna por las estipulaciones contractuales y el derecho privado, sino por el derecho público, contenido en las normas de la Constitución y de la ley que establecen el régimen o estatuto jurídico de los servicios públicos domiciliarios, las cuales son de orden público y de imperativo cumplimiento, porque están destinadas a asegurar la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios, el ejercicio, la efectividad y la protección de los derechos de los usuarios, y a impedir que las empresas de servicios públicos abusen de su posición dominante (...)”

En conclusión, la existencia de una relación contractual entre los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y la empresa o persona prestadora, responde tanto a un interés dual, tanto público como privado, ya que es inherente a las finalidades del Estado Social de Derecho, y a un interés particular del usuario y de la empresa, sujetando dicha relación a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, configurándose una relación dual entre el usuario y la empresa prestadora; es decir, una relación contractual donde la libertad de estipulación se sujeta a las normas establecidas para regular la materia de los servicios públicos domiciliarios.

De igual forma el Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor contiene los postulados de la Ley 142 de 1994, por medio de la cual se regula la prestación de servicios públicos domiciliarios en Colombia.

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

3. El Decreto 302 de 2000, regulatorio de la Ley 142 de 1994, establece la causales de suspensión del contrato de condiciones uniformes, así como las casuales de violación en las que pueda incurrir las partes involucradas y entre las que se determinan : CAPITULO V. Causales de suspensión de los servicios


**Artículo 26.** Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

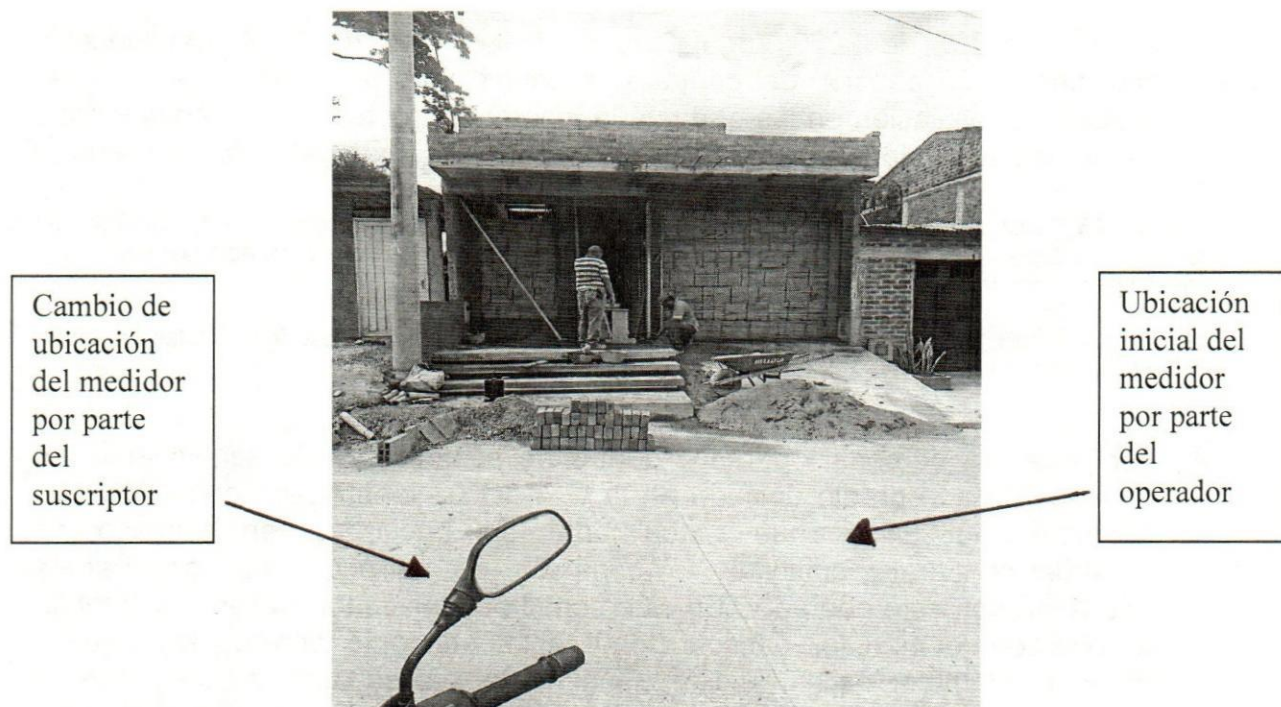
(...)

26.6 Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

(...)

4. Por parte del personal operativo dentro de sus labores de seguimiento, se evidencio que el predio ubicado en la C 4 6C 03 identificado con código de suscriptor 538904 y que actualmente se encuentra en proceso de construcción, fue modificada la conexión de la acometida de manera inconsulta con este operador. En este sentido el suscriptor procedió a cambiar la ubicación del medidor, desconociendo el impedimento técnico y legal que le impedía acometer dicha acción; igualmente realiza una instalación no autorizada para el cambio de lugar del medidor, el cual no responde a las exigencias técnicas que debe cumplir la instalación de la acometida.

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




5. Con estas acciones el suscriptor configuro una violación al contrato de condiciones uniformes, causal de suspensión unilateral del servicio.

### DECISION ADMINISTRATIVA

Con base en las anteriores consideraciones es necesario realizar los correctivos técnicos de la instalación de la acometida y cambio de ubicación del medidor, en ese sentido le instamos para que en el término de 5 días se presente en el punto de atención al usuario PAU de zarzal y coordinar las labores de adecuación en terreno conducentes a corregir la acometida modificada:

1. Abrir zanja en la conexión a la red principal para taponar la acometida instalada.
2. Abrir zanja en el nuevo punto de conexión del medidor para trasladar la acometida completa, y garantizar su instalación con las condiciones técnicas que requiere.
3. Los costos de mano de obra y materiales serán a costa del suscriptor.
4. Las indicaciones técnicas para la adecuación del terreno, la brindara el

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

operador a través de su personal técnico en la fecha y hora por usted indicada en nuestro PAU de zarzal o en las líneas de atención al cliente 3207277258 – 3137169926.

- De no acometer las acciones necesarias para corregir la acometida modificada, se procede de acuerdo con la norma a la suspensión unilateral del servicio.

Nuestro propósito señor usuario es brindar servicios de calidad a toda nuestra comunidad, le invitamos respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan cumplir con nuestra labor.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. **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 períodos.**

Atentamente,



**MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO**  
**Profesional III - Operación AGUA 9**

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:*

Mariana B.

*Aprobo*

*Copia Externa*