



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

Pradera 4 de febrero de 2022

Señor(a)
INGRID YESENIA MONTAÑO
USUARIO
MZ A CS 26
Pradera - Valle

ASUNTO: CITACION 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 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 7 No 4- 48 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 No AC -708 del 4 de FEBRERO de 2022.

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,

Dora Ordoñez
DORA YHOANNA ORDOÑEZ
Auxiliar Administrativo Agua 10



ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de PRADERA, Valle del Cauca, a los (4) días del mes de febrero de Dos mil Veinti dos (2022), se presentó el (la) señor(a) INGRID YESENIA MONTAÑO identificado(a) con cédula de ciudadanía 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:

Dora Ordoñez

Cedula No. _____

Cedula No. 1'114.888.227

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

AC- 708

Pradera, 4 de febrero de 2022

Señor(a)
INGRID YESENIA MONTAÑO
SUSCRIPTOR208280
USUARIO
MZ A CASA 26
PRADERA

ASUNTO: Respuesta ha Radicado E-000512

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en el Punto de Atención al Usuario denomina PAU el día 27 de enero 2022 mediante el radicado E-000512, 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 recibido su Derecho de Petición se procedió a verificar en el sistema comercial de la empresa ARQ, los pagos efectuados por el suscriptor 208280 ubicado en la Mnz A Casa 26 del municipio de Pradera, evidenciando:
 - El día 7 de febrero 2020 es emitida la facturación por valor de \$53.470 pesos m/te, la cual fue cancelada el día 17 de febrero 2020.


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

- El día 10 de marzo 2020 es emitida la facturación por un valor de \$33.030 pesos m/te, la cual no fue cancelada de manera oportuna quedando como un saldo anterior en la siguiente facturación, es decir en la emitida en el mes de abril 2020.
3. Es importante que usted tenga en cuenta la aplicación de las medidas de Emergencia por parte del Gobierno Nacional y la CRA con respecto a los cobros diferidos que ACUAVALLE S.A. E.S.P., La declaratoria de calamidad pública por parte de la Presidencia de la República de Colombia, ante la el riesgo de contagio por la pandemia declarada del COVID 19, a partir del 17 de marzo del año 2020, conllevo a la adopción de medidas especiales y transitorias encaminadas a mitigar no sólo el riesgo del contagio masivo, sino también para generar condiciones a la población el acceso a su seguridad alimentaria, de salud, educación, servicios públicos domiciliarios, entre otros.
 4. De igual forma, es importante que usted tenga en cuenta la aplicación de las medidas de Emergencia por parte del Gobierno Nacional y la CRA con respecto a los cobros diferidos que ACUAVALLE S.A. E.S.P., aplico créditos automáticos a los usuarios que NO pagaron oportunamente los meses de abril, mayo , junio y julio 2020 en aplicación a los parámetros establecidos en la Resolución N° 918 del 6 de mayo de 2020 de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, modificatoria de la Resolución N° 915 de la CRA, como medida transitoria, manteniendo en trámite las líneas de crédito que deben ser aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los Créditos diferidos que se aplicaron para los usuarios que NO pagaron la factura en los meses de abril, mayo, junio y julio los detallamos a continuación:

LINEAS DE CREDITO EMERGENCIA SOCIAL COVID 19 USUARIOS QUE NO PAGARON MES ANTERIOR		
CREDITOS AUTOMATICOS INTERES NOMINAL DE 0%	CREDITOS AUTOMATICOS TASA INTERES IBR + 2P	CREDITO A SOLICITUD DEL CLIENTE - POLITICAS DE CARTERA TASA INTERES 1.4%
36 MESES	24 MESES	12 MESES
ESTRATO 1	ESTRATO 3	ESTRATO 5 Y 6
ESTRATO 2	ESTRATO 4	USO COMERCIAL

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

 <p>ACUAVALLE Más Por Vos</p>	<p align="center">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</p>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Para el caso suyo estimado usuario, al no evidenciar el pago de las Facturas emitidas en abril, mayo, junio y julio 2020 y dando aplicación a la normatividad, se procedió automáticamente a financiar las Facturas antes mencionadas a 36 cuotas como se puede observar en los CREDITOS OTORGADOS Y FINANCIACION en la siguiente facturación, como se evidencia en la siguiente imagen.

Pre-visualización

previsualizar 1 / 1 | - 80% +

Acuavalle S.A. (E.S.P.) informa a los usuarios de precios que tienen REGULARIDAD, que de acuerdo con las nuevas reglas económicas del Gobierno Nacional en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ambiental por COVID-19, mediante el Decreto 128 de 2020 y la Resolución CRA 615 de 2020, se otorgan créditos autorizados a los usuarios suscriptores de los servicios 1, 2 y 4. Por consiguiente, se admite tener pendiente del estado de cuenta de los ciclos arriba y enter que se otorgan gracias por servicios públicos en el evento de la terminación de los períodos de adelantamiento.

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Ter.	Falt.	Pagos
FINAN COVID-19 ABR	918	31.987	36	2	34
FINAN COVID-19 JUL	926	25.237	36	1	35
FINAN COVID-19 JUN	806	27.478	36	2	34
FINAN COVID-19 MAY	787	26.044	36	2	34
Total créditos	3.219	110.056			

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Situ.	Pago
17	02	20	53.470,00	EFECTIVO	PRADERA

Estado del servicio CON SERVICIO

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO	38.923
CARGO FUJO ACUEDUCTO	5.976
CONSUMO ACUEDUCTO	18.706
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-2.797
SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO	36.308
AJUSTE A LA DECEÑA ALCANTARILLADO	30
CARGO FUJO ALCANTARILLADO	3.417
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	20.658
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	-3.058
AJUSTE A LA DECEÑA	46
RECARGO POR MORA ACUEDUCTO	168
RECARGO MORA ALCANTARILLADO	156
COBRO CUOTA DIFERIDO COVID-19	3.219
VALOR TOTAL	121.731

Pague ahora INMEDIATO **Fecha de suspensión**

- BANCO -



ACUAVALLE S.A. E.S.P.
 NIT 890.399.032-8

Foto: Sistema comercial ARQ

Cabe aclarar que las medidas transitorias decretadas por la emergencia económica, social y ambiental por la pandemia Covid-19, solo aplicaban para los consumos generados durante la declaratoria de cuarentena obligatoria, que concluyo en el mes de agosto 2020; es así como las deudas por consumo y otros conceptos adquiridos por los suscriptores antes del 20 de marzo de 2020, no fueron susceptibles de las medidas adoptadas y están debían ser canceladas en la forma que había pactado cada suscriptor, igual condición para las deudas contraídas por consumo y otros conceptos después de finalizada la cuarentena obligatoria.

Los saldos no pagados de los consumos facturados durante la declaratoria de cuarentena obligatoria, pasaban a diferido automático, los mismos no se reflejaban como saldo anterior en la facturación siguiente, ni generaban periodos en mora, como tampoco cobro de interés moratorio o de financiación, ni suspensión del servicio.

5. Igualmente estimada usuaria es importante informar que una vez declarado el estado de emergencia por parte del Gobierno Nacional 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

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

adopto las medidas de emergencia en marzo 2020, la cual fue extendida hasta el 30 de noviembre 2021; por lo tanto no fue posible realizar la suspensión del servicio a los usuarios residenciales así el usuario no haya cancelado la factura.

El Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de autoridad sanitaria del sistema de vigilancia en salud pública, mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el territorio nacional.

Dicha determinación fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020, en atención a la Resolución 844 de 2020, expedida por dicho Ministerio. Nuevamente, mediante Resolución 1462 de 2020, la emergencia sanitaria fue prorrogada hasta el 30 de noviembre de 2020. A través de la Resolución 2230 de 2020, se extendió nuevamente dicho periodo hasta el 28 de febrero de 2021. Mediante Resolución 222 de 2021, se extendió la emergencia sanitaria hasta el 31 de mayo de 2021, a través de la Resolución 738 de 2021, se extendió nuevamente la Emergencia hasta el 31 de agosto de 2021. Finalmente, a través de la Resolución 1315 de 2021, actualmente vigente, se extendió la Emergencia hasta el 30 de noviembre de 2021.

Adicionalmente, en razón al crecimiento exponencial de la pandemia, el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 417 de 2020, a través del cual se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, por un término de treinta (30) días calendario. Posteriormente, a través del Decreto No. 637 de 2020 se declaró un nuevo estado de emergencia.

(...) De conformidad con el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no pueden adelantar acciones de suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales (incluidos aquellos que fueron suspendidos por fraude a la conexión o al servicio). Sin embargo, no hay norma reglamentaria o regulatoria que prohíba la suspensión o corte del servicio a otro tipo de suscriptores, como los comerciales o industriales.

De conformidad con el párrafo primero del artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto contarán con un plazo de un periodo de facturación, para reiniciar las acciones de suspensión o corte del servicio, a partir de la finalización de la emergencia sanitaria vigente hasta el 30 de noviembre de 2021.

- Posteriormente el día 11 de septiembre 2020 es emitida la facturación por un valor de \$121.731 pesos m/te, correspondiente a la facturación emitida en marzo, agosto y septiembre 2020, ante la evidencia que la empresa había dado aplicación a la normatividad, financiando automáticamente las facturas de abril, mayo, junio y julio 2020.
- El 7 de octubre 2020 es emitida la facturación por valor de \$30.800 pesos m/te, la cual se evidencia cancelada el día 3 de noviembre 2020.

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

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

- El sistema comercial ARQ registra el siguiente pago por valor de \$72.950 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida en noviembre, diciembre 2020 y enero 2021.

Adjunto relacionamos los pagos efectuados por el contrato 208280:

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Observacion
9282483,	\$203.014,00	2021-11-27 00:00:00	Convenio de Pago
6724179,	\$72.950,00	2021-01-14 00:00:00	Pago de la factura emitida en noviembre, diciembre 2020 y enero 2021
6035730,	\$30.800,00	2020-11-08 00:00:00	Pago de la Factura emitida el 7 octubre 2020
5836318,	\$121.731,00	2020-09-23 00:00:00	Pago de la Factura emitida en marzo, agosto y septiembre 2020
4234088,	\$53.470,00	2020-02-17 00:00:00	Pago de la factura emitida el 7 de febrero 2020
4156128,	\$18.300,00	2020-01-16 00:00:00	

- Es así estimada usuaria, que el contrato 208280 no registra pagos para la facturaciones emitidas de febrero a noviembre 2021.
6. En el mismo sentido queremos poner en conocimiento que Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico mediante la Resolución CRA 955 del 27 septiembre de 2021, levanta las medidas restrictivas de suspensiones y corte del servicio de acueducto, partir del 1 de noviembre de 2021, razón por la cual las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán aplicar lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 que indica que el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio.
 7. Así las cosas, Acuavalle S.A. E.S.P. el día 23 de noviembre 2021, se procede a generar la orden de suspensión del servicio mediante el Tramite 622867, la cual fue ejecutada el día 24 de noviembre 2021.
- Posteriormente la Sra. Montañó se acerca el día 26 de noviembre 2021 al Punto de Atención al Usuario denominado PAU a realizar un acuerdo sobre la factura emitida el 8 noviembre por valor de \$411.240 pesos m/te. Sin embargo tal y como se puede evidenciar en esta factura se encontraban las facturas de abril, mayo, junio y julio 2020 con las financiaciones automáticas dando aplicación a la normativa.
 - Por otra parte estima usuaria, el día 21 de enero 2022 ante el incumplimiento del convenio de pago, dado que no registra pago en el mes de diciembre 2021; Mediante el Tramite 662558 se procede a generar y ejecutar la orden de suspensión por no pago cuando completo dos periodos de facturación sin cancelación.


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

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

Estimada usuaria, la invitamos a ponerse al día con las obligaciones, informando que el no pago de tres cuotas consecutivas del convenio de pago el 26 de noviembre 2021, genera la cancelación automática del mismo.

DESICION

Estimada usuaria, con base en lo antes argumentado por esta operadora nos permitimos informar, que su solicitud NO es procedente, dado que para el caso del contrato 208280, al no evidenciar el pago de la facturación de abril, mayo, junio y julio 2020 y dando aplicación a la normatividad, se procedió automáticamente a financiar las Facturas antes mencionadas a 36 cuotas como se puede observar en los CREDITOS OTORGADOS Y FINANCIACION en la siguientes facturaciones.

En el mismo sentido le recomendamos, muy respetuosamente, adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio conforme lo establecido en el artículo 6 del **DECRETO 302 DE 2000.**, 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 nuestro permanente compromiso de servirle.


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

Página 6

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 usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Nillyreth J.

Aprobo

Copia Externa

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 7

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