Florida Valle, 23 de noviembre 2021

Señor(a)
JOSE PASICHANA
Contrato 59497
MZ B CS 1
Florida

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-6420 de fecha 08 de noviembre de 2021, por el PROFESIONAL III AGUA 10 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.

Karol Julieth Puentes Vásquez
Auxiliar Administrativo
AGUA 10

Transcriptor:
Aprobó:

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

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

Escaneado con CamScanner

ACUAVALLE Más Por Vos	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL **OFICIO**	Código: SGD-O-001 Versión No.: 02

Florida Valle, 08 noviembre de 2021

× Adriana Bano.
× 1232588149
× 10/11/2021.

Señor(a):
JOSE PASICHANA
Suscriptor 59497
MZ B CS 1
FLORIDA

Asunto: Citación para notificación personal Decisión Administrativa a oficio, municipio de Florida, Valle

Con el fin de efectuar la notificación personal de la decisión proferida dentro de la actuación administrativa indicada en el asunto y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, se le solicita presentarse en la Oficina de Atención al Cliente del Municipio de Florida, ubicada en la kr 19 # 8- 32 Barrio centro, el día 09 noviembre del 2021, en el horario 2:00pm

Para realizar la debida notificación personal debe presentar los siguientes documentos:

a. Original del documento de identidad
b. Si se actúa en representación de la otra persona, deberá presentarse autorización escrita de la persona natural o jurídica de la persona que la confiere, anexando fotocopia de la cedula de ciudadanía o certificado de existencia de representación legal, según sea el caso. Por lo anterior, se informa, que de conformidad con lo establecido por el Artículo 71 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el autorizado solo estará facultado para notificarse, sin perjuicio del derecho de postulación.
c. La presente citación personal.

Vencido el plazo establecido por la Ley sin que se hubiese podido realizar la diligencia de notificación personal, se procederá a efectuar la misma mediante aviso, en los terminados indicados en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

Karol Puentes
KAROL PUENTES VASQUEZ
Auxiliar Administrativo

Escaneado con CamScanner

ACUAVALLE Más Por Vos	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL **OFICIO**	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC- **6420**

Florida, 8 de noviembre de 2021

Doctor(a)
JOSE PASICHANA
USUARIO 59497
MZ B CS 1
FLORIDA

ASUNTO: **RESPUESTA A TRAMITE 608398**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P., esperando que tanto Usted como su familia se encuentren disfrutando de buena salud en esta difícil situación que atraviesa el mundo por la Pandemia por Coronavirus Covid-19, a la vez que nos permitimos dar respuesta a su solicitud, instaurada en el Punto de Atención al Usuario PAU el día 15 de octubre 2021 mediante el Tramite 608398, en los siguientes términos:

SUSTENTACION

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.

1. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a su reclamación, procedimos a revisar un nuestro sistema comercial ARQ, las lecturas y los consumos facturados en el predio ubicado en la Mnz B casa 1 P1 del municipio de Florida bajo el contrato 59497, evidenciando:

- El 24 de enero 2020 mediante la atención 376360, se procedo a generar la orden de corte por falta de pago, registrando el último pago el 20 de agosto 2019.

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

Escaneado con CamScanner

- El día 28 de febrero 2020, el usuario solicita un convenio de pago, accediendo al Mega Plan 25/36, con una cuota inicial de $105.042 y el saldo de la deuda diferido a 36 cuotas.

- Una vez ingresa el pago el pago de la cuota inicial el 28 de febrero 2020, se genera la reconexión del servicio mediante la atención 437077, se observa que por una omisión involuntaria en el reporte al sistema el medidor quedo reportado en estado retirado en nuestro sistema comercial sin que se activara su ingreso.

2. Es así estimado usuario que, desde la facturación de marzo 2020, al predio bajo el código de contrato 59497, habitado por Usted, no se le facturo el consumo generado en su predio para el consumo de sus necesidades domésticas y que fue debidamente registrado por el equipo de medida que le fuera instalado, estando pendiente a la fecha el cobro de estos consumos como puede Usted verificarlo en las facturas mensuales y como se evidencia a continuación.

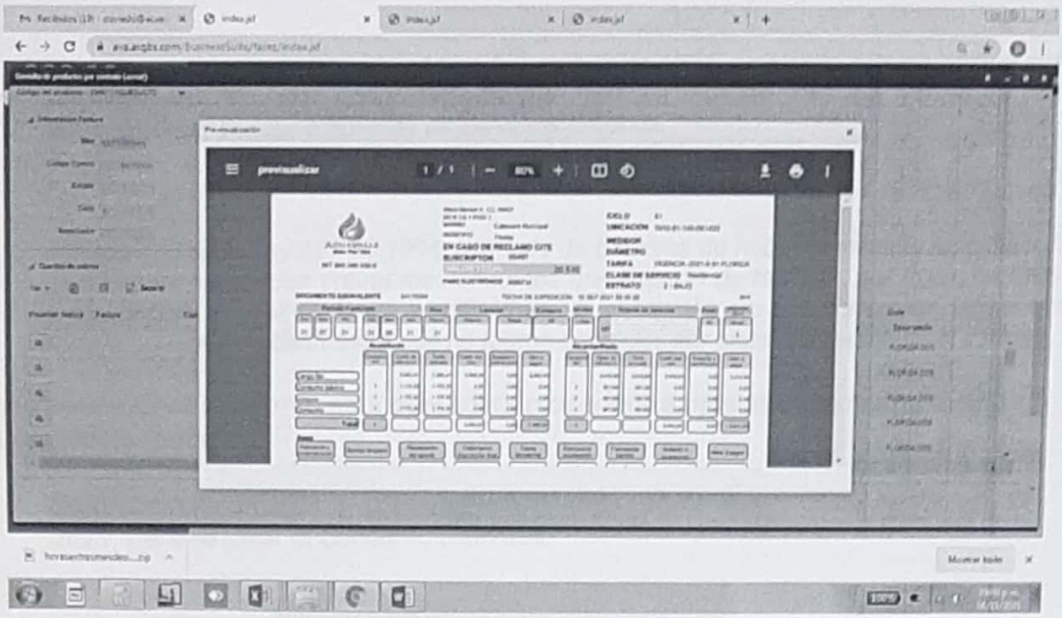
Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código	
					Código	Descripción
2021.	10.	40.	224.	184.	40.	CONFIRMA CONSUMO PROMEDIO ALTERADO
2020.	2.	40.	40.	0.	0.	LECTURA SIN NOVEDAD
2020.	1.	40.	40.	0.	0.	LECTURA SIN NOVEDAD
2019.	12.	40.	40.	0.	0.	LECTURA SIN NOVEDAD
2019.	11.	15.	40.	25.	52.	CONFIRMA CONSUMO POR CRITICA
2019.	10.	8.	15.	7.	42.	CONFIRMA CINCO PRIMEROS CONSUMOS MEDIDOR NUEVO

Los valores cancelados por el contrato 59497 cada mes durante este tiempo, corresponde el cargo fijo de acueducto y la cuota del convenio de pago al cual accedió en febrero 2020, sin que a la fecha se le hubiese cobrado consumo alguno, tal y como se observa en la factura de septiembre 2021.

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

Escaneado con CamScanner



Nota: Imagen tomada del sistema comercial ARQ

3. Una vez la empresa detecta la novedad presentada el 27 de septiembre 2021, se procede a activar el medidor en el sistema comercial ARQ, generando la diferencia de consumo correspondiente a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida.

4. No obstante, ante su solicitud la empresa procede a generar un acta de visita técnica ATV N°608398, para verificar las lecturas y el consumo facturado en metros cúbicos por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado, evidenciando:

   ..... el medidor no marca fuga, las instalaciones hidráulicas internas se encuentran en buen estado. Según información suministrada a él personal de redes, el consumo es para 1 persona. Lectura de la revisión 229.

5. Consecuentemente y ante el registro real de los consumos generados en su predio que dan fe en la lectura de su equipo de medida y conforme a lo estipulado en la Ley me permito informar que según la normativa el Art 150 y 154 de la Ley 142 de 1994 nos indica:

   ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

Escaneado con CamScanner

De análoga manera el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, establece que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

(...)

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, después de 5 meses de haber entregado la factura, las prestadoras no pueden cobrar los consumos que dejaron de facturar, por error, omisión o investigación de desviaciones significativas, a excepción de los consumos dejados de facturar, cuando se demuestre que no fueron cobrados por causas imputables al usuario.

Dando aplicación a la norma, esta operadora procederá a ajustar el consumo facturado de la siguiente forma:

- Se procederá a dividir el consumo acumulado desde marzo 2020 hasta octubre 2021, para estimar el consumo mensual.

CONSUMO FACTURADO M3	MESES SIN FACTURAR CONSUMO	CONSUMO PROMEDIO MENSUAL
184	19	9.7

- Una vez de determine el consumo mensual, se procederá a dar aplicación al artículo Art 150 y 154 de la Ley 142 de 1994, facturando 58m3 y descontando a su favor 126m3 de la siguiente forma

MESES A FACTURAR	CONSUMO A FACTURAR
OCTUBRE 2021	9.7
SEPTIEMBRE 2021	9.7
AGOSTO 2021	9.7
JULIO 2021	9.7
JUNIO 2021	9.7
MAYO 2021	9.7
	58.1

DECISION ADMINISTRATIVA

Respetado usuario con base a la información suministrada por el sistema ARQ, los registros de consumo de su predio reflejados en el equipo de medida que le fuera reinstalado en marzo 2020 y la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, ATV N° 608398, nos permitimos informar que su reclamación es parcialmente

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

Escaneado con CamScanner

Procedente, razón por la cual se le procedió a ajustar 126m3 por valor de $258.158 **pesos m/te, los cuales se le verán reflejados en la disminución de la deuda.**

Con todo gusto y de usted considerarlo necesario, le ofrecemos la alternativa de un convenio de pago de acuerdo a **Resolución de Cartera No 0191 de julio de 2021, acercándose a nuestro Punto de Atención al Usuario del municipio de Florida**, para lo cual deberá ser tramitado por el propietario del predio.

Consecuentemente procedemos a facturarle el consumo generado por Ustedes y dejado de facturar de los últimos 5 meses.

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.

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)

Copia: DIEGO ARBELAEZ GUTIERREZ - Profesional IV Depto de Facturación, Recaudo y Cartera
Anexos:
Transcriptor: *Deisy Andrea C.*
Aprobo
Copia Externa

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

Escaneado con CamScanner