

Villa Gorgona-Candelaria, 07 de febrero de 2022

AC-787

**Señor: (a)**  
**GUILLERMO CHICA RINCON**  
**CONTRATO 520327**  
**CLL 19 KR 13-05**  
**VILLA GORGONA**

**Asunto: Citación notificación personal Decisión Administrativa a oficio**

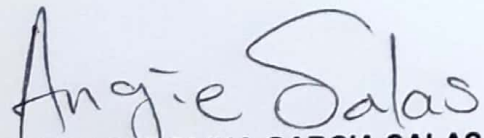
Con el fin de efectuar la notificación personal de la decisión proferida dentro de la actuación administrativa indicada en el asunto y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, se le solicita presentarse en la Oficina de Atención al Cliente del Corregimiento de Villagorgona, ubicada en la Calle 12a # 15<sup>a</sup>-13 barrio el encanto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la presente citación, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. a fin de que sea notificada personalmente del oficio **AC-787** del 7 de febrero del 2022.

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,



**ANGIE CAROLINA GARCIA SALAS**  
C.C. 1113529601  
Auxiliar administrativo AGUA 10  
Seccional Villagorgona

## ACTA DE NOTIFICACIÓN

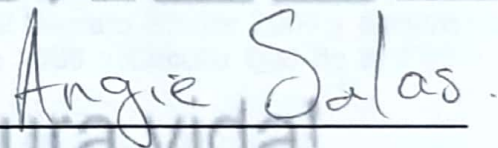
En el corregimiento de Villagorgona (V), a los ( ) días del mes de FEBRERO de dos mil venti y dos (2022), se presentó el señor (a): **GUILLERMO CHICA RINCON** quien actúa como reclamante de la dirección **CLL 19 KR 13-05**, con el fin de notificarse personalmente de la respuesta de oficio radicado el 7 de febrero de 2022.


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:**

  
Angie Salas.

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

AC- 787

VILLAGORGONA, 7 de febrero de 2022

Señor(a)

GUILLERMO CHICA RINCON

**ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 20220121152709005168**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, deseando 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 la página WEB de la empresa mediante el Radicado 20220121152709005168 el día 21 de enero 2022 a las 15:27pm, bajo la siguiente argumentación:

#### 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. De igual forma el Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor contiene los postulados de la Ley 142 de 1994, descritos **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**, que trata de los postulados normativos que indican los casos en los que procede la suspensión del servicio y las causas que la originan.
3. El contrato 520327 ubicado en la CI 19 Kr 13 - 05, en la facturación del mes de enero 2022 registro un valor de \$81.230 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo mora por no pago del recibo emitido en el mes de diciembre 2021, siendo el último pago amortizado el 29 de noviembre 2021 por valor de \$31.470 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida el 8 de


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

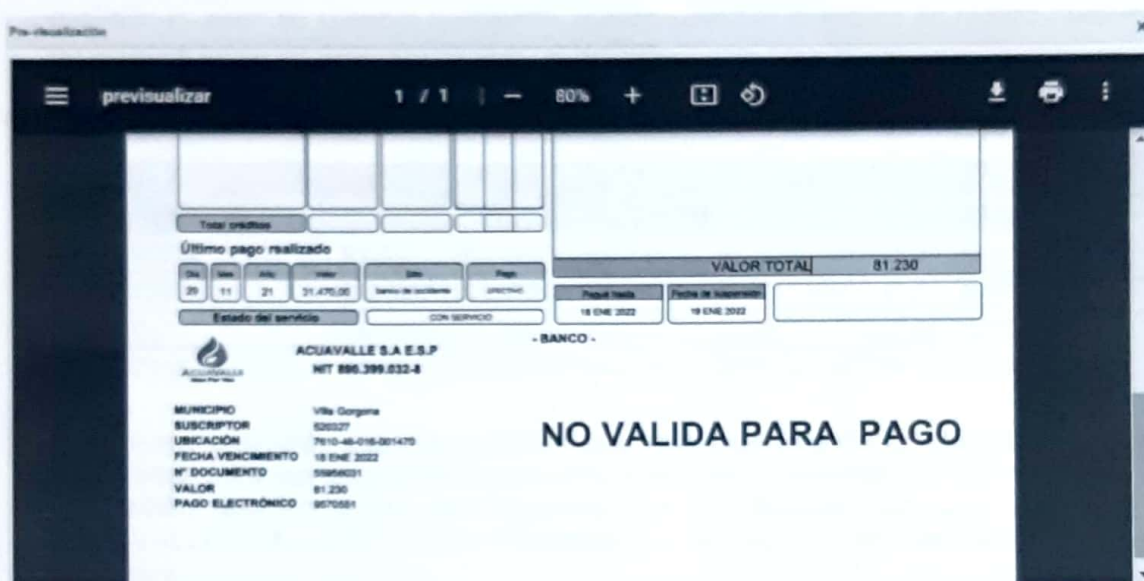
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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

noviembre 2021.

4. Acorde con la normatividad vigente para la facturación emitida mensualmente, la suspensión del servicio procede cuando el suscriptor registre un periodo de atraso en el pago, dentro del periodo indicado por el operador del servicio.
5. La facturación emitida por la empresa indica de forma expresa las fechas límites de pago, así como las fechas de suspensión del servicio para usuarios con mora en el pago. Para el mes de enero 2022 la factura indicaba como fecha límite de pago el 18 de enero 2022 y como fecha de suspensión el día 19 del mismo mes.



previsualizar 1 / 1 | - 80% + [Print] [Refresh]

Total cobros				VALOR TOTAL		81.230
Último pago realizado						
Día	Mes	Año	Valor	Banco de cobro	Método	Pagado
20	11	21	21.470,00			
Estado del servicio				Fecha límite	Fecha de suspensión	
CON SERVICIO				18 ENE 2022	19 ENE 2022	

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

MUNICIPIO: Villa Gorgona  
 SUBSCRIPOR: 520327  
 UBICACIÓN: 7010-46-016-001470  
 FECHA VENCIMIENTO: 18 ENE 2022  
 N° DOCUMENTO: 59856031  
 VALOR: 81.230  
 PAGO ELECTRÓNICO: 9570551


**NO VALIDA PARA PAGO**

Foto: Sistema comercial ARQ

6. Es decir que el plazo concedido a nuestros usuarios para el pago de las facturas y evitar la suspensión del servicio en los casos que registre mora en el pago de la factura viene establecido en la factura de pago entregada de manera oportuna cada mes, por medio de la cual se surte la respectiva notificación.
7. El contrato 520327, para este periodo registraba un periodo en mora el cual no fue cancelado dentro de las fechas indicadas por la empresa, el cual solo cancela hasta el 21 de enero 2022, es decir 3 días después de vencida la factura.
8. La suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura se generó el día 21 de enero 2022, mediante la orden de suspensión No 835967; sin embargo en nuestro sistema comercial ARQ fue grabada como Incumplida ante el soporte del pago presentado al funcionario.

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

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

9. Si bien es cierto en el caso particular del contrato 520327, incurrió en una causal de suspensión en el mes de enero 2022 cuando completo dos periodos de facturación sin cancelación y procedió a realizar el día 21 de enero 2022, la suspensión no fue ejecutada en terreno.
10. Si bien es cierto el usuario realiza el pago de la deuda, en la misma fecha en la que se genera la suspensión del servicio, la plataforma de pago solo actualiza el estado de cancelación de la deuda cuando el banco o punto de pago hace el reporte al final de cada día de recaudo, motivo por el cual no es posible en nuestra base de datos registrar su pago de manera anticipada, máxime cuando el mismo se realizó después de la fecha límite de pago indicada en la factura.

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos pagos registrados por el contrato 520327:

Código Conciliacion	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
21012022232	9570551,	\$81.230,00	2022-01-21 00:00:00	2022-01-24 06:16:58
2911202123	9128547,	\$31.470,00	2021-11-29 00:00:00	2021-11-30 06:59:24
2710202123	8907559,	\$21.290,00	2021-10-27 00:00:00	2021-10-30 06:23:24
2809202123	8687680,	\$22.980,00	2021-09-28 00:00:00	2021-09-29 08:38:00

11. Igualmente estimado usuario es importante que usted tenga en cuenta que si la plataforma para los pagos de forma virtual en algún momento presenta fallas, la facturación también puede ser cancelada en los Bancos con que la empresa ACUAVALLE S.A. E.S.P. tiene convenio de recaudo o en los corresponsales bancarios.
12. Igualmente estimado usuario es importante informar que una vez declarado el estado de emergencia por parte del Gobierno Nacional la empresa 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*

**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

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

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.

En el mismo sentido la 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.

1. Así las cosas, ACUAVALLE S.A. E.S.P. inicio el proceso de suspensiones del servicio por no pago, a partir del mes de noviembre 2021, para lo dispuso diferentes alternativas de pago mediante la **Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021**, a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligaciones pendientes.

Nuestro objetivo estimado usuario es poder brindarle un servicio de calidad y eficiente, presentamos excusas por los inconvenientes que nuestro procedimiento haya podido acarrearle, ofreciéndole excusas por los inconvenientes presentados

Esperamos de esta manera atender sus inquietudes al respecto, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

En mi deber de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, me permito concederle los recursos de Ley; informándole que contra la presente decisión es procedente el recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos


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

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

Domiciliarios, el cual debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

De Usted muy Atentamente

  
**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

Copia:

Anexas:

Transcriptor:

July Andrea A.

Aprobo

Copia Externa

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