

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

Florida Valle, 18 de marzo 2022

Señor(a)
MARTHA SUAREZ
USUARIO 231569
CLL 12 15-77P2
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-1428 de fecha 02 de marzo de 2022, 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 Puentes
KAROL JULIETH PUENTES VASQUEZ
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
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

Florida Valle, 02 marzo de 2022

Usuario no quiso firmar.

Señor(a):
MARTHA SUAREZ
Suscriptor 231569
CLL 12 15-77 P2
FLORIDA

x

x

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 () marzo del 2022, en el horario 2:00pm

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

- Original del documento de identidad
- 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.
- 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,



DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10 (E).

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

AC- 1428

Florida, 2 de marzo de 2022

Señor(a)
MARTA SUAREZ
USUARIO 231569
CL 12 15-77 P2
FLORIDA

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO FLOR-008

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 Radicado FLOR-008 instaurada en el Punto de Atención al Usuario denominado PAU el día 10 de febrero 2022, bajo la siguiente argumentación:

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 recibida su solicitud procedimos a revisar en nuestro sistema comercial ARQ las lecturas y los registros históricos de consumo en el predio, para la valoración adecuada de su reclamación, para lo cual es importante informarle:
3. El día 19 de octubre 2021, mediante la atención 608810 se procedió a efectuar revisión técnica en el predio ubicado en la Cl 12 15 - 77 Piso 2, ante la manifestación del usuario que el predio se encontraba desocupado y se le estaba cobrando promedio de consumo.

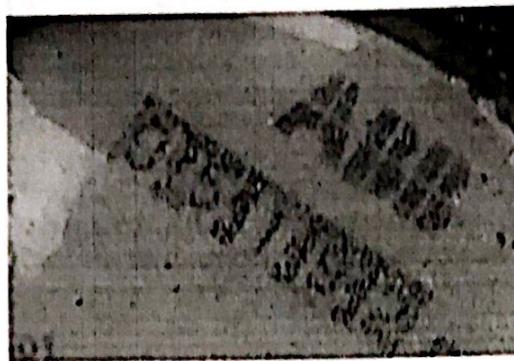
Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 1

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

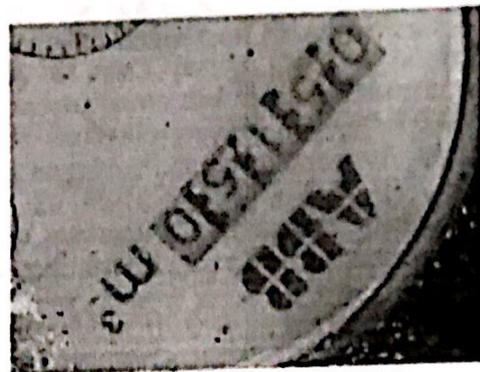
4. Es así que una vez realiza la visita técnica AVT608810, se pudo evidenciar que el predio está desocupado, Lectura de la revisión 5192 para un consumo de 42m³, medidor no marca fuga, todas las instalaciones están en buen estado.

Adjunto relacionamos los consumos facturados para el mes de septiembre, octubre y noviembre 2021:

Año	Mes	Periodo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
		Desde	Hasta				Código	Descripción	
2021	11	27/09/2021	27/10/2021	5190	5192	42	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO ETC REALIZADA	14
2021	10	27/08/2021	27/09/2021	5140	5190	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	17
2021	9	27/07/2021	27/08/2021	5133	5140	7	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19



Lect 5192 – 27 octubre/2021



Lect 5150 – 27 septiembre/2021



Lect 5140 – 27 agosto/2021

5. Que frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: "Para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para inmuebles desocupados."

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

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

Lo que permite la regulación es que en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994 se suspenda el servicio por mutuo acuerdo entre las partes previo el procedimiento previsto en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En este caso no procede cobro alguno durante el término de la suspensión.

Sobre este aspecto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en Concepto CRA-OJ-1627 del 4 de abril de 2001, expuso lo siguiente:

"(...)

De otra parte, vale la pena precisar que en el supuesto en que el servicio se encontrara suspendido por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario, conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no procedería cobro alguno, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.

Finalmente, a las reclamaciones que versen inmuebles desocupados también se aplica lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, vale decir, están sometidas al término de cinco meses allí previsto".

Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo así no haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo."

6. Así las cosas, estimado usuario, nos permitimos informar que tal y como se puede evidenciar en el registro fotográfico, en el predio ubicado en la CI 12 15 – 77 Piso 2 bajo el contrato 231569 se le facturo para el mes de diciembre 2021 solo 1m³ en el periodo comprendido entre el 27 de octubre y el 27 de noviembre 2021 y para las facturas emitidas en enero y febrero 2022 que comprende el periodo de consumo del 27 de noviembre al 27 de diciembre 2021 y del 27 de diciembre 2021 al 26 de enero 2022 no se le ha facturado consumo; Es decir, la empresa ha facturado la diferencia de lectura generada por el equipo de medida.

Año	Mes	Periodo		Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
		Desde	Hasta				Código	Descripción	
2022	2	27/12/2021	26/01/2022	5198	5198	0	0	LECTURA SIN NOVEDAD	15
2022	1	27/11/2021	27/12/2021	5198	5198	0	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	16
2021	12	27/10/2021	27/11/2021	5192	5198	1	34	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA	19
2021	11	27/09/2021	27/10/2021	5150	5192	42	33	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA	14
2021	10	27/08/2021	27/09/2021	5140	5150	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	17
2021	9	27/07/2021	27/08/2021	5133	5140	7	0	LECTURA SIN NOVEDAD	19

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

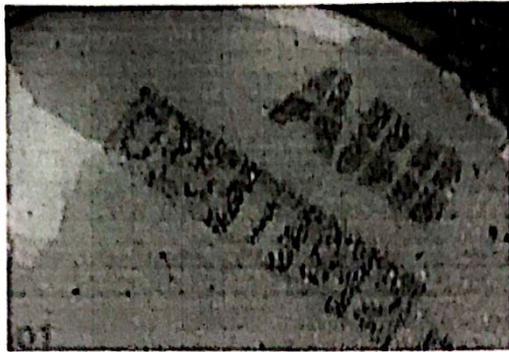
Página 3

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



Lect 5192 – 27 octubre/2021



Lect 5193 – 27 noviembre, 27 diciembre 2021 y 26 enero 2022

7. Igualmente estimado usuario, es importante oficial ante la empresa de servicios públicos la novedad de vivienda desocupada, para que se cierre el registro y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación y/o conlleven liquidación de consumos promedios por novedades que no corresponden.

Es así estimado usuario que los valores facturados en la facturación emitida en el mes de febrero 2022 por valor de \$ 231.569 pesos m/te, corresponden a la facturación emitida el 5 de noviembre 2021, 9 de diciembre 2021, 7 de enero 2022 y 7 de febrero 2022 como se detalla a continuación:

FECHA DE EMISION DE LA FACTURA	VALOR DE LA FACTURA		OBSERVACION
5/11/2021	\$ 94.950		FACTURA EMITIDA EN NOVIEMBRE 2021
9/12/2021	\$ 108.950	\$ 94.950	SALDO ANTERIOR
		\$ 14.000	VALOR FACTURA PRESENTE MES
7/01/2022	\$ 131.820	\$ 108.950	SALDO ANTERIOR
		\$ 12.289	SUSPENSION DEL SERVICIO
		\$ 10.581	VALOR FACTURA PRESENTE MES
7/02/2022	\$ 143.280	\$ 131.820	SALDO ANTERIOR
		\$ 11.460	VALOR FACTURA PRESENTE MES

Estimado usuario, conforme a lo argumentado y demostrado por esta Operadora, los consumos facturados corresponden a la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida conforme lo establece la Ley. Nuestro propósito apreciado usuario es, además de brindarle un óptimo servicio, poder garantizar la medida apropiada de sus consumos en todo momento, siempre y cuando las situaciones técnicas y operativas así lo permitan.

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

Sin embargo, le recomendamos muy respetuosamente el cierre del registro para así evitar la presencia de fugas que alteren la facturación.

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)

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, 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 Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, agradeciendo su amable atención.

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especificas AGUA 10

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Karol Julieth P.

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