

Villa Gorgona-Candelaria, 24 de MARZO de 2022

Señor: (a)
STIVEN SÁNCHEZ LÓPEZ
Contrato 520604
CI 18B 12ª 28
Villagorgona

Asunto: Citación notificación personal Decisión Administrativa a oficio

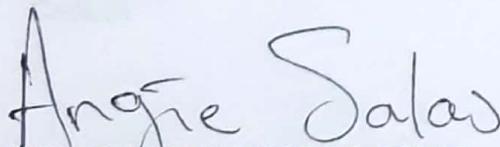
Con el fin de efectuar la notificación personal de la decisión proferida dentro de la actuación administrativa indicada en el asunto y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, se le solicita presentarse en la Oficina de Atención al Cliente del Corregimiento de Villagorgona, ubicada en la Calle 12a # 15ª-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-1886** del 24 de MARZO 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

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En el corregimiento de Villagorgona (V), a los () días del mes de **MARZO** de dos mil venti y dos (2022), se presentó el señor (a): **STIVEN SÁNCHEZ LÓPEZ** quien actúa como suscriptor (520604) de Acuavalle S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente de la respuesta de oficio radicado el **22 de MARZO de 2022.**

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.

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:



Cedula

53.000.504

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- 1886

VILLAGORGONA, 24 de marzo de 2022

Señor(a)

STIVEN SANCHEZ LOPEZ

CONTRATO 520604

CI 18B 12ª 28

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 20220322182205005496

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 20220322182205005496 el día 22 de marzo 2022 a, 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 520604 ubicado en la CI 18B 12ª 28, en la facturación emitida en el 7 de enero 2022 registraba un valor de \$ 25.440 pesos m/te, registrando un saldo en mora pendiente por cancelar de la facturación emitida en diciembre 2021 por valor de \$15.300 pesos m/t, siendo el último pago amortizado el 15 de noviembre 2021 por valor de \$34.140 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

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

noviembre 2021.

- 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.
- 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 **19 de enero 2022**.

Pre-visualización

previsualizar 1 / 1 - 80% +

Créditos otorgados y financiación		RECARGO MORA ALC MPIO 17 AJUSTE DECENA ALCANTARILLADO MPIO 2 CARGO FIAO ALCANTARILLADO MPIO 4.051 RECARGO POR MORA ADUEDUCTO 27																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Valor de la cuota</th> <th>Saldo</th> <th colspan="3">Cuentas</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <th>Cor</th> <th>Ext</th> <th>Trans</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuentas						Cor	Ext	Trans								
Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuentas																	
			Cor	Ext	Trans															
Último pago realizado		VALOR TOTAL 25.440																		
Día: 15 Mes: 11 Año: 21 Valor: 34.140,00 Eje: BANCOLOMBIA Pago: EFECTIVO	Estado del servicio: CON SERVICIO	Pagar hasta: 18 ENE 2022 Fecha de suspensión: 19 ENE 2022																		


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

MUNICIPIO Villa Gorgona
SUSCRIPTOR 520604
UBICACIÓN 76 10-46-016-000985
FECHA VENCIMIENTO 18 FEB 2022

NO VALIDA PARA PAGO

Foto: Sistema comercial ARQ

- 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.
- El contrato 520604, 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 15 de febrero 2022, siendo cancelado el valor total de la facturación emitida el 8 de febrero 2022, es decir efectuando el pago de la facturación de diciembre 2021, enero y febrero 2022.
- La suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura se

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

generó el día 21 de enero 2022, mediante la orden de suspensión No 835958; siendo grabada en nuestro sistema comercial ARQ el mismo 21 de enero 2022, generando el cobro de la suspensión del servicio para la facturación emitida en el mes de febrero 2022 por valor de \$14.000 pesos m/te.

9. En lo referente al cobro de la suspensión y reconexión del servicio la Ley 142 de 1994, reglamentada con el Decreto 302 de 2000 y el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito entre las partes, establece las condiciones dadas para proceder a la suspensión del servicio.

Decreto 302 de 2000. **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:

26.1 La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

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

(...) 26.10 Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.

26.11 Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

26.17 Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

10. En el caso particular del suscriptor 520604, 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 15 de febrero 2022.

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos pagos registrados por el contrato 520604:

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

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo
9827616,	\$51.440,00	2022-02-15 00:00:00
9128109,	\$34.140,00	2021-11-15 00:00:00
8687097,	\$17.890,00	2021-09-25 00:00:00

11. Es así que el día 25 de febrero 2022, al ingresar el pago por valor de \$51.440 pesos m/te automáticamente el sistema comercial ARQ genera la orden de reinstalación del servicio 860421 la cual se ejecuta en terreno el día 16 de febrero 2022 generando el cobro por valor de \$12.000 pesos m/te los cuales son cargados como saldo anterior en la factura emitida el 9 de marzo 2022.

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 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
Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Aprobo

Copia Externa

Angie Carolina G.

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



Orden de trabajo de suspensión y/o corte del servicio de Acueducto

Documento Controlado
Código DC-R-132
Fecha de Emisión: 17-07-13
Versión: 02
Página 1 / 1

Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de ACUAVALLE ESP. no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de ACUAVALLE ESP. (Ley 1581 de 2012 reglamentada por Decreto 1377 de 2013).

1. Información Básica

Fecha	AA	MM	DD	Numero de Orden de Trabajo	835958	Numero de Atención	662519	Tipo de Orden de trabajo	10 SUSPENSION DEL SERVICIO
Generado Por	2106			Cuenta	520604	Ruta	7610-46-016-000925		

2. Información Básica del Predio

Suscriptor	JR LA VICTORIA			Dirección	CL 188 KR 124 28			Barrio	URBANIZACION VICTORIA
Medidor	ITRON R100	Serie	180324394	Diámetro	1/2 PULGA	Lectura	95	Clase de Servicio	RESIDENCIAL
Fecha de vencimiento	AA	MM	DD	Ciclo	46	Numero de Meses de Mora	2	Lect Actual	95
	2022	01	18	Valor de Deuda	25440				

3. Motivo de la Suspensión y/o

Respetado Usuario, hoy 21 del mes de 01, ha sido visitado por ACUAVALLE ESP, con el propósito de:

Suspender el Servicio por Falta de Pago Oportuno	Factura Cancelada el día _____ a las _____	
Suspender el Servicio por Mutuo Acuerdo	Realizó Abono	
Suspender el Servicio por Incumplimiento Contrato de Condiciones	Factura en Reclamación	
	No se Encuentra Acometida	
	No se Encuentra Dirección	
Corte del Servicio por Falta de Pago Oportuno	No Permiten Entrada	
Corte del Servicio por Mutuo Acuerdo	Realizada Anteriormente	
Corte del Servicio por Incumplimiento del Contrato Prestacion de	Afecta a Terceros	
Otros	Cual	Medidor No Corresponde
		Medidor Tapado

Advertencia: El dispositivo de suspensión y el sello deben ser retirados únicamente por el ejecutor autorizado por ACUAVALLE ESP, estos bienes quedan bajo la responsabilidad, protección y cuidado del usuario del inmueble, quién asume las consecuencias en caso de hurto o Únicamente ACUAVALLE ESP, está autorizado para reconectar el servicio, procedera a ejecutar Corte especial del servicio e iniciar las En caso de no obtener la firma del usuario, el funcionario manifiesta bajo la gravedad de juramento, que la presente orden ha sido ejecutada

5. Observaciones Hora

se suspende servicio de agua

Hora Inicio		Hora Final		Nombre	
Nombre del Funcionario		Firma	<i>[Firma]</i>	Usuario	<i>[Firma]</i>
Firma Funcionario	<i>[Firma]</i>				
Contratista				Firma	
Código				Supervisor	
				FECHA	AA MM DD



Orden de trabajo reinstalación y/o reconexión del servicio de Acueducto

Código: O-CR-011
Versión: 01
Fecha de Emisión: 17-08-22
Página 1 / 1

Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales que consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de Acuavalle ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado es registro, se pena de las sanciones legales a que haya a lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Acuavalle ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).

1. Información Básica

Fecha	AA	MM	DD	Numero de Orden de Trabajo	860421	Numero de Atención	682972	Tipo de Orden de trabajo	13 REINSTALACION DEL SERVICIO
Fecha de Suspensión	2022	01	21	Generado Por	Null	Cuenta	520904	Ruta	7810-46-016-000985

2. Información Básica del Predio

Suscriptor	UR LA VICTORIA			Dirección	CL. 18B KR. 12A-28		Barrio	Urbanización Victoria	
Medidor		Serie	180324394	Diámetro		Lectura	95	Class de Servicio	Acueducto
Me. la ultimo	AA	MM	DD	Valor pagado	51.440,00	Tipo de pago	EFFECTIVO	Lect Actual	95
	2022	02	15						

3. Motivo de la Reinstalación y/o Reconexión

Respetado Usuario, hoy 16 del mes de 02, ha sido visitado por ACUAVALLE ESP., con el propósito de:

Reinstalar el Servicio por Pago de las Sumas Adeudadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Reinstalar el Servicio por Error en la Generación de la Orden de	<input type="checkbox"/>
Reinstalar el Servicio por Orden Judicial	<input type="checkbox"/>
Reinstalar el Servicio por Mutuo Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Corte del Servicio	<input type="checkbox"/>
Reconexión del Servicio por Pago de las Sumas Adeudadas	<input type="checkbox"/>
Reconexión del Servicio por reactivación de la Cuenta	<input type="checkbox"/>
Reconexión del Servicio por Orden Judicial	<input type="checkbox"/>
Reconexión del Servicio por Mutuo Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>
Cual	

No efectuado por	<input type="checkbox"/>
No se Encuentra Acometida	<input type="checkbox"/>
No se Encuentra Dirección	<input type="checkbox"/>
No Permiten Entrada	<input type="checkbox"/>
Medidor No Corresponde	<input type="checkbox"/>
Medidor Tapado	<input type="checkbox"/>
Predio con Servicio	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

Advertencia: Únicamente ACUAVALLE ESP., está autorizado para reconectar el servicio, en caso contrario la Empresa podrá retirar el medidor e iniciar las acciones respectivas.

4. Materiales Utilizados

Parámetro	Adaptador	Adaptador	Codo	Tee	Tapón	Reducción	Tubería m	Válvula	Otros
Diámetro									
Cantidad									

En caso de no obtener la firma del usuario, el funcionario manifiesta bajo la gravedad de juramento, que la presente orden ha sido ejecutada de manera efectiva.

5. Observaciones Hora

Se realiza reconexión



Hora Inicio	Hora Final	Nombre	
Nombre del Funcionario		Firma	<i>AS</i>
Firma Funcionario	<i>[Firma]</i>	Usuario	
Contratista		Firma	
Código		Supervisor	

FECHA	AA	MM	DD



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código: SGD-O-001
Versión No.: 02

Villagorgona Valle, 24 de marzo 2022

Señor (a).
STIVEN SANCHEZ LOPEZ
Contrato 520604
CI 18b 12ª 28
Villagorgona

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor (a): **STIVEN SANCHEZ LOPEZ**

Respuesta a Solicitud, emitida mediante oficio AC-1886 de fecha 24 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.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional III de Operaciones (E)
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