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

Candelaria Valle, 22 marzo de 2022

Señor(a)
MARCOS CORDOBA
USUARIO: 212575
K 5 BIS 2 N° 2-22
CANDELARIA, VALLE

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- 1817 de fecha 22 de marzo de 2022, por el PROFESIONAL III 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.


Atentamente,

Luis Eduardo Muñoz Q.
LUIS EDUARDO MUÑOZ QUINTANA

APOYO ADMINISTRATIVO

CANDELARIA – AGUA 10

Transcriptor:
Aprobó:

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Código:MI1-F1
		Versión No.: 00

Candelaria Valle, 22 marzo de 2022

Señor(a)
MARCOS CORDOBA
 Contrato 212575
 K 5 BIS 2 N° 2-22
 CANDELARIA VALLE

25/03/2022
hora 9.25.p.m.
1. Enka Valencia

ASUNTO: CITACIÓN NOTIFICACIÓN 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 el C 7 con Cra 8 esquina, Municipio de Candelaria, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y 02:00 p.m. a 04:00 p.m. a fin de que sea notificada personalmente del oficio AC- 1817 con fecha del 22 de marzo 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 lo 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,

Luis Eduardo Muñoz Q.
 LUIS EDUARDO MUÑOZ QUINTANA

APOYO ADMINISTRATIVO

CANDELARIA – AGUA 10.

Se notifica usuario con citación, se acerca a la oficina por notificación y se niega a firmar. Se procedera a notificar por correo certificado.

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE ACTA DE NOTIFICACION PERSONAL DP	Código:MI1-F2
		Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Candelaria, a los () días de mes () de 2022, se presentó el (la) señor/a **MARCOS CORDOBA**. Identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ de _____ en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto AC- 1817, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición incoada el día 22 de marzo 2022, 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):


Cedula No. _____

El Notificador:

Luis Eduardo Muñoz Q.

LUIS EDUARDO MUÑOZ QUINTANA

Cedula No. 1.113.686.434

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

AC- 1817

Candelaria, 22 de marzo de 2022

Señor(a)

**MARCOS CORDOBA
USUARIO 212575
K 5 BIS 2 N° 2-22
CANDELARIA**

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO E-001178-2022

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 el Punto Atención al Usuario PAU. mediante el Radicado E-001178-2022 el día 01 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 212575 ubicado en la Kra 5 Bis 2 No. 2-22, en la facturación emitida en el mes de noviembre 2021 registro un valor de \$ 179.830 pesos m/te, registrando un saldo en mora pendiente por cancelar de la facturación emitida en octubre 2021 por valor de \$142.250 pesos m/t, realizando un abono el 25 de noviembre 2021 por valor


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

de \$110.000 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida el 11 de 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 noviembre 2021 la factura indicaba como fecha límite de pago el **INMEDIATO** y como fecha de suspensión **INMEDIATO**, ante la evidencia que el contrato 212575 ha realizado pagos parciales de la deuda.

Créditos otorgados y financiación					
Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fac	Pend
FINAN COVID-19 JUL	756	15.875	36	15	21
Total créditos		756	15.875		

Último pago realizado	
Día	Mes
03	11

Valor	Sito	Pago
150.000,00	BANCOLOMBIA	EFFECTIVO

Estado del servicio	
CON SERVICIO	

VALOR TOTAL	
179.830	

Pagó hasta	Fecha de suspensión
INMEDIATO	INMEDIATO

- BANCO -



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


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 212575, 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 25 de noviembre 2021, es decir más de 10 días después de vencida la factura.
- La suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura se generó el día 25 de noviembre 2021, mediante la orden de suspensión No 626985; sin embargo, en nuestro sistema comercial ARQ fue grabada como legalizada el 25 de

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

noviembre 2021, donde se puede evidenciar en la orden de servicio 626985 que el predio se encontraba solo.

9. Si bien es cierto en el caso particular del contrato 212575, incurrió en una causal de suspensión en el mes de noviembre 2021 al efectuar pagos parciales sobre la deuda total procediendo a generar la orden de suspensión el día 25 de noviembre 2021, la suspensión 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. Para el caso específico el pago fue realizado el 25 de noviembre 2021 y la actualización de los pagos se genera hasta el 26 de noviembre de 2021 una vez la empresa verifica los reportes de los pagos enviados por los bancos.
11. 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 suscripto 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.


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

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

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos pagos registrados por el contrato 212575:

Código Conciliacion	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
310120227917	9639096,	\$27.760,00	2022-01-31 00:00:00	2022-02-01 06:43:11
030120227917	9430785,	\$114.200,00	2022-01-03 00:00:00	2022-01-04 06:38:51
251120217	9281721,	\$110.000,00	2021-11-25 00:00:00	2021-11-26 08:09:13
031120217	9050051,	\$150.000,00	2021-11-03 00:00:00	2021-11-04 08:17:57
290920217	8811701,	\$260.000,00	2021-09-29 00:00:00	2021-09-30 06:09:09
270220207	4240631,	\$25.400,00	2020-02-27 00:00:00	2020-02-28 06:15:40

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.)

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



servientrega

Servientrega S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal. Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No 34 A - 11. Somos Grandes Contribuyentes. Resolución DIAN 9061 Diciembre 10/2020. Autorretenedores Rescol. DIAN:09698 de Nov 24/2003. Responsables y Retenedores de IVA. Autorización de Numeración de Facturación 18754007474814 DEL 11/12/2029 AL 5/12/2022 PREFIJO I142 DEL No. 15602 AL No. 25000

Fecha:29 / 03 / 2022 14:54



Fecha Prog. Entrega:30 / 03 / 2022

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No.: I142 24739 GUIA No.: 9146853209

ód: CDS/SER: 1 - 649 - 2

CALLE 7 NRO 7-53 CANDELARIA-VALLE

ACUAVALLE - SA CANDELARIA VALLE

Tel/cel: 2648335

Cod. Postal: 763570

Ciudad: CANDELARIA

Dpto: VALLE

País: COLOMBIA

D.I./NIT: 2648335

Email: NOTIENE@HOTMAIL.COM

FIRMA DEL REMITENTE
(NOMBRE LEGIBLE Y D.I.)

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA FACTURA DE VENTA ELECTRÓNICA

URFE:

13fa3f09f7f8a9b64c8233039b39323c16b5308b2e9aa776602a3cf10914d38db0d5c3a5

1b407200847d0ceb3562ff2e

Proveedor de Factura electrónica: Servientrega S.A. NIT. 860.512.330-3 Sis-fe-

160512330

GUÍA No. 9146853209

DESTINATARIO

**NDI
649****DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1**Ciudad: **CANDELARIA****VALLE****F.P.: CONTADO****NORMAL****M.T.: TERRESTRE**

CARRERA 5 BIS 2 # 2-22 BARRI LOS SAMANES

MARCOS CORDOBA /////

Tel/cel: 3126635828 D.I./NIT: 3126635828

País: COLOMBIA Cod. Postal: 763570

e-mail:

Dice Contener: DOCUMENTOS

Obs. para entrega:

Vr. Declarado: \$ 5,000

Vr. Flete: \$ 0

Vr. Sobrelete: \$ 350

Vr. Mensajería expresa: \$ 5,000

Vr. Total: \$ 5,350

Vr. a Cobrar: \$ 0

Vol (Pz): / / Peso Pz (Kg):

Peso (Vol): Peso (Kg): 1,00

No. Remisión: SE0000042686067

No. Bolsa seguridad:

No. Sobreporte:

Guía Retorno Sobreporte:

Quien Recibe: :

DG-6-CL4DM-F-86 V.4

MARIA EUGENIA TUSARMA ORJUELA



El usuario deje expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de Servientrega S.A. www.servientrega.com y en los carteleros ubicados en los Centros de Soluciones; que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Así mismo declara conocer nuestro Aviso de Privacidad y Aceptar la Política de Protección de Datos Personales los cuales se encuentran en el sitio web. Para la presentación de peticiones, quejas y recursos remitirse al portal web www.servientrega.com o a la línea telefónica: (1) 7700200.