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

Candelaria Valle, 28 junio de 2022

Señor(a)
ROBIRA MUÑOZ
USUARIO: 360162
CRA 9 N° 8-77
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- 4506 de fecha 28 de junio 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:

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

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

AC- 4506

Candelaria, 28 de junio de 2022

Señora

ROBIRA MUÑOZ
SUSCRIPTORA 360162
CRA 9 N° 8-77 P2
CANDELARIA

*Se visita usuario en varias
ocasioness y no se encuentra.
Se procederá a notificar via
correo certificado.*

ASUNTO: Respuesta ha Radicado E-003361

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P. especialmente en esta época tan difícil por la que atraviesa el mundo por la Pandemia por Coronavirus Covid-19 y desearle que tanto Usted como su familia estén gozando de buena salud física, emocional, económica y espiritual, y a la vez nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos a su solicitud instaurada el 6 de junio 2022, 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, la micro medición, las acometidas domiciliarias y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, contenidos en el contrato de condiciones uniformes.

1. Con el fin de adelantar la revisión de fondo su reclamación procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ el estado técnico del contrato 360162, evidenciando:
 - *El contrato 360162 figura en nuestro sistema comercial con tarifa RESIDENCIAL.*
 - *Ultimo pago registrado en nuestro sistema comercial ARQ es por valor \$65.570 pesos m/cte; efectuado el 7 de junio 2022 correspondiente a la facturación emitida el 16 de mayo 2022 la cual presentaba un saldo pendiente por cancelar por valor de \$19.610 pesos m/te de la facturación emitida en abril 2022 y el valor de \$45.960 pesos m/te correspondiente a la facturación de mayo 2022 la*

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

cual tenía incluida la última cuota del convenio de pago por valor de \$15.750 pesos m/te.

- *Saldo pendiente por cancelar por valor de \$24.980 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida el 13 de junio 2022.*
2. Ante su solicitud de suspensión del servicio en el contrato 360162, se procede a efectuar revisión en el predio mediante acta de visita técnica AVT7710689, evidenciando que el predio se encuentra habitado por una persona según la información suministrada al personal de redes, la cual no permite el ingreso a la vivienda. Lectura del medidor 521.
 3. La Ley 142 de 1994, es la norma que define el régimen de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en Colombia, 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, contenidos en el Contrato de Condiciones Uniformes protocolizado con el suscriptor de la acometida domiciliaria.
 4. En el mismo sentido el decreto 302 de 2000, reglamentario de la Ley 142/1994, establece **CAPITULO VI. Causales de suspensión de los servicios:**

(...) **Artículo 23.** Suspensión de común acuerdo. En desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrán suspenderse los servicios de acueducto y alcantarillado cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato. (...) (negrilla y subrayado fuera del texto)

(...) **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.

26.2 La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente decreto reglamenta.


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

26.3 Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.

26.4 Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la entidad prestadora de los servicios públicos.

26.5 Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.

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

26.7 Aumentar, sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.

26.8 Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.

26.9 Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por 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.

26.12 Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores.

26.13 Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

26.14 No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

26.15 No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.

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

26.16 Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.

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

26.18 Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.

26.19 Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.

(...)

5. Con base a las anteriores argumentaciones y habida cuenta la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, el predio se encuentra habitado por 1 persona, es muy importante para el propietario mantener la disponibilidad permanente del servicio.
6. Igualmente estimado usuario es importante que usted tenga en cuenta que los valores facturados por los Cargos Básicos de Acueducto y Alcantarillado le permiten garantizar la disponibilidad permanente del servicio.

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.*

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


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

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”.

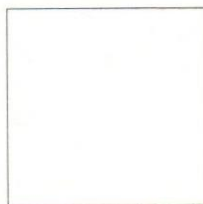
Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo así no haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo.”

7. Sin embargo, podría haber registro de consumos así la vivienda se encuentre desocupada, por fugas en las redes domiciliarias internas, o consumos mínimos por visitas esporádicas que hagan al predio los dueños o quienes usen el inmueble, en cuyo caso la empresa estaría en el derecho de cobrar esos consumos, es por eso que le sugerimos el cierre del registro mientras la casa este desocupada
8. Adicionalmente estimado usuario es importante tener en cuenta que el equipo de medida del contrato 360162 ha generado diferencia de lecturas, como se evidencia en el registro fotográfico, por lo cual nuevamente le sugerimos cerrar el registro de corte.

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2022,	6,	513,	519,	6,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	12,
2022,	5,	505,	513,	8,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	13,
2022,	4,	488,	505,	17,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	12,
2022,	3,	477,	488,	11,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	13,
2022,	2,	466,	477,	11,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	13,
2022,	1,	455,	466,	11,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD	13,



Lect 519 – 2 junio/2022



Lect 513 – 3 mayo/2022



Lect 505 – 2 abril/2022

9. En la actualidad el contrato 360162, no ha incurrido en ninguna de las causales de suspensión anteriormente descritas, además de estar habitado por 1 persona como se pudo identificar en la visita técnica AVT 771069.

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

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

Apreciado usuario, de acuerdo con el sustento normativo y técnico nos permitimos informarle que su petición NO es procedente, ya que la misma es violatoria de los derechos de nuestros usuarios residentes en el predio ubicado en la Kr 9 8 – 77 P2 bajo el contrato 360162.

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)

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 Específicas AGUA 10

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

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Luis Eduardo M.

Aprobo

Copia Externa

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

Página 7

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. Semios
Grandes Contribuyentes. Resolución DIAN 9061 Diciembre 10/2020. Autorizaciones Resol.
DIAN.09698 de Nov 24/2003, Responsables y Retenedores de IVA. Autorización de Numeración de
Facturación 18754027238731 DEL 3/31/2022 AL 9/30/2023 PREFUO 1142 DEL No. 25001 AL No. 35000

Fecha: 11 / 07 / 2022 8:39

Fecha Prog. Entrega: 12 / 07 / 2022

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No.: 1142 26594 GUIA No.: 9151522675

od: 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.)

**NDI
649**

DESTINATARIO

CARRERA 9 # 8-77

ROBIRA MUÑOZ

Tel/cel: 3107120995 D.I./NIT: 3107120995

País: COLOMBIA Cod. Postal: 084020597

e-mail:

Dice Contener: DOCUMENTOS

Obs. para entrega:

Vr. Declarado: \$ 5,000

Vr. Flete: \$ 0

Vr. Sobreflete: \$ 350

Vr. Mensajería expresa: \$ 5,000

Vr. Total: \$ 5,350

Vr. a Cobrar: \$ 0



GUIA No. 9151522675



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

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

Peso (Vol): Peso (Kg): 1.00

No. Remisión: SE0000048109012

No. Bolsa seguridad:

No. Sobreporte:

Guia Retorno Sobreporte:

Quien Recibe:

HENRY SERNA OSORIO

DG-6-CL-IDM-F-86 V.4

El usuario de esta empresa consiente que se encuentra publicado en la página web de Servientrega S.A. www.servientrega.com y en las carreteras ubicadas en los Centros de Soluciones, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clasificar 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 reclamos, quejas y recursos remitirse al portal web www.servientrega.com o a la línea telefónica: (1) 7700200.

