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

AC- 4562

Andalucia, 30 de junio de 2022

Señor(a)
SORAYA SEGURA
SUSCRIPTOR 320651
PETICIONARIA
CALLE 24D # 10-32
ANDALUCIA

ASUNTO: **RESPUESTA PETICION RADICADO SSPD 20228002338642 -
SUSCRIPTOR 320651**

Cordial saludo,

Reciba un Cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, Acuavalle S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta a su derecho de petición radicado ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios No 20228002338642 y trasladado por competencia para su trámite de respuesta, el cual atendemos dentro de los términos de ley:

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


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

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, que regula las condiciones contractuales para la prestación de los servicios públicos entre las partes
3. A su vez Acuavalle S.A. E.S.P., dispone a través de la resolución de cartera N° 000191 del 27 de julio de 2021 y la N° 00251 del 28 de septiembre de 2021. Las condiciones de acceso a nuestros suscriptores para establecer convenios de pago, en las cuales se ofrece una amplia gama de opciones, buscando que el suscriptor se adapte al convenio que mejor cumpla su capacidad de pago. No obstante el deber del suscriptor para acceder al convenio de pago, cumplir con los requisitos que para tal fin determina la política de cartera fijada por la empresa, de obligatorio cumplimiento por parte del personal de atención al cliente.
4. El suscriptor 320651, registra un saldo a la fecha de \$2.065.900,00, y un saldo pendiente por financiación de \$18.496,00 el último pago registrado corresponde a pago parcial realizado en enero del 2020, es decir que a la fecha tiene una mora de 29 meses, y su estado de suministro es SUSPENDIDO POR NO PAGO.

DECISION ADMINISTRATIVA

Con base en las anteriores consideraciones, respondemos de manera positiva su petición, Para normalizar la prestación del servicio deberá entonces eliminar la causa de la suspensión, ya sea con el pago total de la deuda o establecer convenio de pago, para este último podrá acceder en el punto de atención del usuario PAU Andalucía, manifestar su voluntad de pago, seleccionar el convenio que desee y presentar los requisitos, si es la propietaria titular de la suscripción fotocopia de la cedula, sino es la propietaria, autorización del propietario con copia de la cedula.

Nuestro propósito apreciado usuario, es brindar servicios de calidad y continuidad a toda nuestra población usuaria, seguimos trabajando para mejorar y posicionarnos como el mejor operador de servicios públicos domiciliarios a nivel nacional. Condición de la cual hace parte la adecuada atención al cliente, en la cual prima el buen trato entre las partes, así como brindar información idónea y oportuna, trabajamos en el mejoramiento de los canales de información y atención óptima para todos nuestros suscriptores y usuarios.


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

Queda de esta manera atendida su petición, dentro de los términos de ley. Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede 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 en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,



MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Comisionada Actividades Entrega y Recibo de Cargo

Copia: LUZ AMPARO ARCILA OSORIO - Auxiliar Administrativo Andaluca
Anexos:
Transcriptor: Luz Amparo A.
Aprobo
Copia Externa

