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

Candelaria Valle, 25 julio de 2022

Señor(a)
ANA MARIA QUINTANA
USUARIO: 50673
CLL 6 N° 1-55
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- 5225 de fecha 25 de julio 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

Candelaria Valle, 25 julio de 2022

Señor(a)
ANA MARIA QUINTANA
Contrato 50673
CLL 6 Q1-55CANDELARIA VALLE

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- 5225 con fecha del 25 de julio 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,



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)

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

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Candelaria, a los () días de mes () de 2022, se presentó el (la) señor/a ANA MARIA QUINTANA. 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- 5225 , mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición incoada el día 05 de junio 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, 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:



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ

Cedula No. _____

Cedula No. 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- 5225

Candelaria, 25 de julio de 2022

Señor(a)
ANA MARIA QUINTANA
SUSCRIPTOR: 50673
CLL 6 N° 1-55
CANDELARIA

Se visito usuario y no se encuentra en varias ocasiones. Se realiza visita nuevamente se encuentra usuario y se niega a recibir. Se procede a notificar via correo certificado.

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO E-3872

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P., y a la vez nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos a su Solicitud instaurada el 05 de julio 2022 en el Punto de Atención al Usuario denomina "PAU" bajo el Radicado E-003872, en los siguientes términos:


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. Con el fin de atender su solicitud procedimos a verificar las atenciones y los tramites generados en el sistema comercial ARQ de la entidad, además de generar el acta de visita mediante el AVT 783948 del predio ubicado en la CLL 6 1-55, por parte del personal de redes para realizar revisión de la llave de registro que usted manifiesta se encuentra dañada.
3. Igualmente estimado usuario, es importante que usted tenga en cuenta en nuestro sistema comercial ARQ no se evidencian tramites generados que se hayan realizado en las fechas que usted indica.
4. Sin embargo el día 30 de junio de 2022 el sistema comercial ARQ genera la orden

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 suspensión a el contrato 50673 ante la evidencia que el contrato registraba un valor de \$141.960 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo mora por no pago del saldo pendiente por cancelar de la facturación emitida en mayo y junio 2022, ya que nuestro sistema comercial no registra pago alguno, siendo necesario manipular el registro de corte instalado en la acometida domiciliaria para ejecutar la suspensión.

5. Posteriormente el día 5 de junio 2022, una vez el sistema comercial ARQ evidencia el pago de la factura, procede automáticamente a generar la orden de reinstalación del servicio mediante el trámite 773652, fecha en que nuevamente se debe manipular el registro de corte para ejecutar la reinstalación del servicio.
6. No obstante se procede a revisar la acometida mediante el tramite 783948, para verificar evidenciando:

El día 25 de julio 2022, se procede a verificar la domiciliara del contrato 50673 evidenciando que la llave de medio paso fue repuesta, la cual pertenece a la domiciliara interna del predio; igualmente se evidencia que el registro de corte presenta filtración, posiblemente al cerrar el registro de corte para la instalación de la llave de medio paso este no sellara bien y quedara con filtración siendo necesario su reposición.

Es importante aclarar que el cambio de la llave de paso no fue ejecutado por el personal de la empresa, ya que no registra el trámite de daños de acometida en el sistema comercial ARQ para el respectivo cobro de la mano de obra.


Igualmente nos permitimos informar que las acometidas de acueducto y alcantarillado son de propiedad del usuario, que por tanto el cobro de los materiales que la empresa deba utilizar en la reparación de las domiciliarias de su propiedad es a cargo del usuario, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 y su Decreto reglamentario 302 de 2000 ajustado por el Decreto 229 de 2002.

“La propiedad de las acometidas domiciliarias está definida en el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994 y en el contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor del servicio, establece el mandato de la Ley 142 de 1994, descrito en su Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes”.

Para fundamentar este procedimiento legal, nos permitíamos informar lo establecido en el decreto **302 de 2000, por medio del cual se reglamenta la ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado**, que indica la responsabilidad del usuario o suscriptor realizar el mantenimiento y garantizar el buen

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

funcionamiento de las acometidas domiciliarias. (CAPÍTULO IV Del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias ART. 21—Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias, cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella).

Adicionalmente en el capítulo III (*Del Régimen de acometidas y medidores*) y en particular en el artículo 20 indica que: **El Mantenimiento de las acometidas y medidores.**

1. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.
2. El costo de reparación o reposición de las **acometidas** y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expedido el periodo de garantía en los términos del artículo 15 (3 años).
3. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de los escombros, materiales, basura u otros elementos.

Finalmente, en el capítulo IV, del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias indica que en el artículo 21, el mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y **exigir las adecuaciones y reparaciones** que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Consecuentemente les recomendamos muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, de manera tal que inmediatamente se presente alguna fuga sea reparada oportunamente haciendo un buen uso del agua potable para consumo humano y evitando desperdicios que afectan los valores facturados, 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)

Mediante el presente acto administrativo me permito notificarle que en mi deber dar cumplimiento al 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, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, agradeciendo su amable atención.

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

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

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Luis Eduardo M.

Aprobo

Copia Externa



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. Autoretenedores Resol.
DIAN:09698 de Nov 24/2003. Responsables y Retenedores de IVA. Autorización de Numeración de
Facturación 18764027238731 DEL 3/31/2022 AL 9/30/2023 PREFIJO 1142 DEL No. 25001 AL No. 35000

Fecha:02 / 08 / 2022 12:03



Fecha Prog. Entrega:03 / 08 / 2022

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No.: I142 27023 GUIA No.: 9152882942

bd: 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.)

GUÍA No. 9152882942



DESTINATARIO

NDI
649

DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1

Ciudad: CANDELARIA

VALLE

F.P.: CONTADO

NORMAL

M.T.: TERRESTRE

CALLE 6 # 1-55 SANTA ANA

ANA MARIA QUINTANA

Tel/cel: 3122168176 D.I./NIT: 3122168176

País: COLOMBIA Cod. Postal: 763570

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

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

Peso (Vol): Peso (Kg): 1.00

No. Remisión: SE0000048108602

No. Bolsa seguridad:

No. Sobreporte:

Guía Retorno Sobreporte:

Quien Recibe: :

MARIA EUGENIA TUSARMA ORJUELA

DG-6-GL-4DM-F-66 V.4

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de Servientrega S.A. www.servientrega.com y en las carteleras ubicadas 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.

