



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código: SGD-O-001
Versión No.: 02

X Mariá Salazar

Florida Valle, 30 agosto de 2022

Señor (a)

X 31627663

SONIA FABIOLA SALAZAR
Notificar Cra 13 No. 9 31
Contrato 56198
Cra 13 No. 9-60
Florida

Asunto: Citación para notificación personal Decisión Administrativa a oficio, municipio de Florida, Valle

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 Municipio de Florida, ubicada en la kr 19 # 8- 32 Barrio centro, el día (30) agosto del 2022, en el horario 2:00pm

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,

Dora Ordoñez

DORA YHOANNA ORDOÑEZ
APOYO AUXILIAR ADMINISTRATIVO



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código: SGD-O-001
Versión No.: 02

ACTA DE NOTIFICACIÓN

En la ciudad de **Florida** - (V), a los (30) días del mes de agosto de dos mil veintidós (2022), se presentó la señor(a) **SONIA FABIOLA SALAZAR** identificada con la cédula de ciudadanía No., en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A EPS, con código con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud incoada el 30 de agosto 2022.

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 cual 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):

El Notificador:

Dora Ochoa

Cedula No. _____

Cedula No. 111488227

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

AC- 6048

Pradera, 30 de agosto de 2022

Doctor(a)

SONIA FABIOLA SALAZAR

SUSCRIPTOR 56198

USUARIO

Cra 13 No. 9-60

FLORIDA

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en los correos Electrónicos de los funcionarios de ACUAVALLE S.A. E.S.P. el día 9 de agosto y 14 de agosto 2022 en los siguientes términos:

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. Una vez recibida su solicitud, se procedió a verificar en el sistema comercial de la empresa ARQ los pagos efectuados por el suscriptor 56198 ubicado en la Cra 13 No. 9-60 del municipio de Florida, evidenciando:
3. Una vez verificado los pagos efectuados por el contrato 56198 y atendiendo su solicitud, nos permitimos compartir los pagos efectuados para la vigencia 2022, como lo puede evidenciar en la siguiente imagen, encontrándose al día hasta la facturación emitida el 8 de agosto 2022.

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

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creación
11299216,	\$41.090,00	2022-08-13 00:00:00	2022-08-16 07:11:16
11085921,	\$166.650,00	2022-07-24 00:00:00	2022-07-25 07:36:06
10528264,	\$147.700,00	2022-05-19 00:00:00	2022-05-20 06:26:47
10484910,	\$44.680,00	2022-04-27 00:00:00	2022-04-28 06:32:48
10149151,	\$43.020,00	2022-03-14 00:00:00	2022-03-15 06:28:15
9961709,	\$50.000,00	2022-02-15 00:00:00	2022-02-16 06:10:32
9747130,	\$53.430,00	2022-01-19 00:00:00	2022-01-20 06:08:35

Foto: Sistema comercial ARQ

4. Sin embargo es importante informar que el contrato 56198 tiene pendiente un saldo pendiente por cancelar por Finan- covid-19. Por valor de \$69.057 pesos m/te.

- Sobre la aplicación de la financiación automática al caso que nos ocupa del cliente 56198, nos permitimos informar:

Es necesario que tenga en cuenta la aplicación de las medidas de Emergencia emitidas por parte del Gobierno Nacional y la CRA de obligatorio cumplimiento, con respecto a los créditos automáticos diferidos que ACUAVALLE S.A. E.S.P., debió aplicar a los usuarios que NO pagaron oportunamente los servicios recibidos durante los meses de abril, mayo, junio y julio 2020 definidos en la Resolución N° 918 del 6 de mayo de 2020 de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, modificatoria de la Resolución N° 915 de la CRA, como medida transitoria por la emergencia sanitaria y económica de aislamiento que se decretó en el país producto de la pandemia del COVID-19, manteniendo en trámite las líneas de crédito que deben ser aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las modalidades de Créditos diferidos que se aplicaron para los usuarios que NO pagaron la factura en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2020 los detallamos a continuación:

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



LINEAS DE CREDITO EMERGENCIA SOCIAL COVID 19 USUARIOS QUE NO PAGARON MES ANTERIOR		
CREDITOS AUTOMATICOS INTERES NOMINAL DE 0%	CREDITOS AUTOMATICOS TASA INTERES IBR + 2P	CREDITO A SOLICITUD DEL CLIENTE - POLITICAS DE CARTERA TASA INTERES 1.4%
36 MESES	24 MESES	12 MESES
ESTRATO 1	ESTRATO 3	ESTRATO 5 Y 6
ESTRATO 2	ESTRATO 4	USO COMERCIAL

En el caso del cliente 56198, ante el NO pago de la Factura emitida en el mes de abril, mayo, junio y julio 2020, la empresa automáticamente procedió a financiar la Factura antes mencionadas como se puede observar en los CREDITOS OTORGADOS Y FINANCIACION en su factura.

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
6449792,	\$115.833,00	2020-12-08 00:00:00	2020-12-04 06:19:54
6443910,	\$60.000,00	2020-11-20 00:00:00	2020-11-21 07:16:56
6187496,	\$110.000,00	2020-10-19 00:00:00	2020-10-21 06:32:41
4509904,	\$41.390,00	2020-03-16 00:00:00	2020-03-17 06:15:08
4295067,	\$43.000,00	2020-02-13 00:00:00	2020-02-14 06:13:53
4141641,	\$65.000,00	2020-01-16 00:00:00	2020-01-17 06:20:48

Foto: Sistema comercial ARQ

Los saldos no pagados de los consumos facturados durante la declaratoria de cuarentena obligatoria, pasaban a diferido automático, los mismos no se reflejaban como saldo anterior en la facturación siguiente, ni generaban periodos en mora, como tampoco cobro de interés moratorio o de financiación, ni suspensión del servicio.

A la fecha el contrato 56198 cuenta con FinanCovid-19 del mes de abril, mayo, junio y julio 2020 por un valor \$69.057 pesos m/te; con una cuota mensual por valor de \$6.134 pesos m/te; De las cuales se le han facturado 25 cuotas quedando pendientes por cancelar 11 cuotas.

Estimado usuario a la fecha no se evidencia pago efectuado en el sistema ARQ de la factura emitida en abril, mayo, junio y julio 2020, sin embargo, de usted tener los soportes

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

de pago, puede acercarse a el Punto de Atención al Usuario "PAU" del municipio de Florida y presentar los soportes para de esta manera tomar los correctivos necesarios.

5. Consecuentemente ante lo informado por usted de hecho superado la necesidad de reparación o reposición de la caja de protección del medidor, la empresa se permite informar que efectuó una visita técnica al predio bajo el contrato 56198 evidenciando el estado actual de la caja de protección como se observa en el registro fotográfico:



Sin embargo es importante que usted tenga en cuenta que la empresa simplemente cumplió con los procedimientos normativos de obligatorio cumplimiento para nosotros informando la responsabilidad de cada usuario en el mantenimiento de las instalaciones de su acometida; es decir cualquier daño que se presente en ella corre por su propia cuenta, al mismo tiempo que por deducción será responsable de las consecuencias que se generen a terceros, cuando ocurran accidentes.

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.

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

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

De usted muy cordialmente

Atentamente,

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

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Aprobo

Copia Externa

Dora Yhoana O.

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