

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

El suscrito Jefe de la Unidad de Planeación Corporativa certifica que en la página Web institucional de ACUAVALLE S.A. E.S.P. www.acuavalle.gov.co ha sido publicado la siguiente respuesta:

RESPUESTA	DERECHO DE PETICION
No. Oficio	AC – 6117
Fecha:	2 de septiembre del 2022
Suscriptor y/o Usuario	GLORIA GARCIA - SUSCRIPTOR 26730

En constancia de lo anterior se firma en Jamundí, a los 13 días del mes de septiembre de dos mil veinte y dos (2022).


JOSE ALONSO QUINA VARGAS
 PROFESIONAL II
 ACUAVALLE S.A. E.S.P.
 E-mail: aquina@acuavalle.gov.co
 Conmutador: +572 5166502 Ext. 110

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

AC- 6121

Jamundi, 2 de septiembre de 2022

Señora
GLORIA GARCIA
SUSCRIPTOR 26730
CII 8 #12-32
JAMUNDI

ASUNTO: CITACIÓN NOTIFICACIÓN PERSONAL

Cordial saludo,

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 carrera 12 N. 9 - 32, del municipio de Jamundí, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 a.m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. los días lunes a viernes, a fin de que le sea notificada personalmente Respuesta a Derecho de Petición del 16 agosto de 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

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

*El día 25 SEPT 2022 se da
oficio casa sola OSURSA*

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

Atentamente,



YENNY MOTATO MINA
Profesional II (e) Jamundi

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Giovanny S.

Aprobo

Copia Externa

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

AC- 6284

Jamundi, 12 de septiembre de 2022

Señor (a)
GLORIA GARCIA
SUSCRIPTOR 26730 RUTA 080-0310
CII 8 #12-32
JAMUNDI

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO

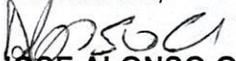
Cordial saludo.

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la respuesta al Derecho de petición o recurso, emitida mediante oficio AC- 6121 de fecha 2 de septiembre de 2022, expedido por el Profesional II (e) - AGUA 7 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,


JOSE ALONSO QUINA VARGAS
Profesional II Jamundi

Copia:

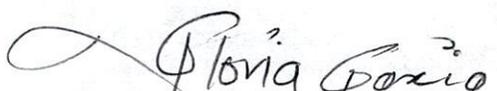
Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

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


El día 12 de SEPTIEMBRE 2022
SE DEJÓ OFICIO OS CURSA

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

AC- 6117

Jamundi, 2 de septiembre de 2022

Señora
GLORIA GARCIA
SUSCRIPTOR 26730
USUARIA
CII 8 #12-32
JAMUNDI

ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICION SUSCRIPTOR 26730.

Cordial saludo,

Para ACUAVALLE S.A. -E.S.P., es muy importante atender sus inquietudes y requerimientos que nos permitan avanzar en el mejoramiento continuo de todos nuestros procesos y procedimientos, en aras de fortalecer la atención y las relaciones con nuestros usuarios.

En atención a su solicitud escrita del 16 de agosto de 2022, recibida en nuestra oficina de Atención al Cliente de ACUAVALLE S.A. E.S.P, el mismo día, mediante la cual informa que el medidor está legible pero que la casa se encuentra desocupada hace seis (6) meses, por lo que requiere que revisen bien el medidor y la lectura, del predio ubicado en la Calle 8 #12-32, Barrio Juan de Ampudia; identificado con el suscriptor 26730; nos permitimos informarle lo siguiente:

La obligación de informar a la Operadora de los Servicios Públicos Domiciliarios cuando un predio se encuentra desocupado está en cabeza del suscriptor o usuario, para suspender el servicio por mutuo acuerdo de acuerdo con lo establecido por el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, así lo ha manifestado la Superservicios en **CONCEPTO SSPD-OJ-2006-502:**

"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

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

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 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 cobra el cargo fijo...”

Ahora bien en atención a su solicitud de visita y aplicando los procedimientos comerciales que la empresa tiene establecidos, el día 17 de agosto de 2022, el funcionario de redes de nuestra empresa se desplazó al predio con el fin de practicar visita técnica 799588, sobre la que nos permitimos informarle lo siguiente:

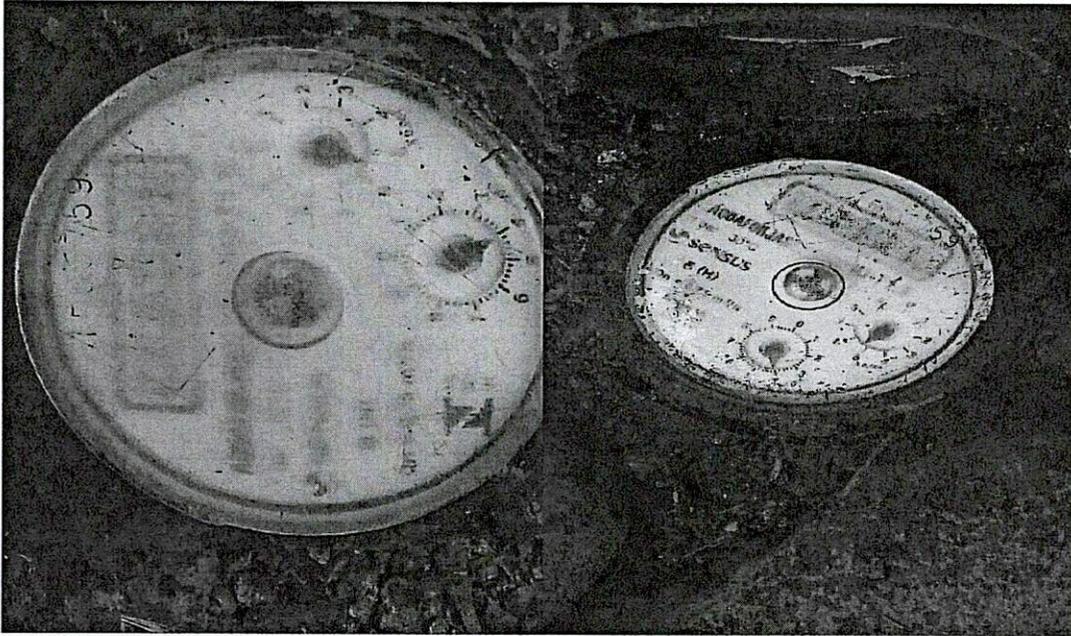
- Que el uso que se da al servicio es RESIDENCIAL
- El predio se encuentra deshabitado.
- Que el medidor se encuentra deteriorado
- Que la lectura tomada en la visita es de 2183 M3.
- Que el revisor de redes realiza la siguiente observación en el momento de la visita **“Se realizó la visita al predio y se toma la lectura, pero se encuentra con la cúpula rayada lo que dificulta su lectura, el predio se encuentra desocupado”**

Es importante aclararle que el consumo a facturar de un predio se calcula con base a las lecturas que registre el medidor, en este caso se evidencia con las fotografías siguientes el estado de la cúpula del medidor, la cual se encuentra rayada, lo que hace difícil la toma de lectura mensual, por lo que se recomienda el cambio por dicha novedad y por desarrollo tecnológico ya que este medidor está instalado desde el 30 de marzo del año 2009.

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



Lectura del 28 de Junio del 2022

Lectura tomada el 28 de julio del 2022

Para el caso de acueducto como cobro mínimo por predio solo o desocupado se factura el valor correspondiente al cargo fijo acueducto y alcantarillado, por existir disponibilidad del servicio, independientemente del nivel de uso, tal como lo dispone el Artículo 90 numeral 2 de la Ley 142 de 1994. "un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso...."

Que de acuerdo a la última lectura registrada y tomada a su medidor 2183, fue el 28 de agosto del presente mes, procederemos a realizar el respectivo ajuste del periodo:

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	AJUSTE
JUNIO -JULIO	2183-2183	0	20 M

Después de realizar el respectivo ajuste, su factura queda con un saldo \$ 401.036 pesos, la factura se le adjunta a esta respuesta.

Como siempre dispuestos a atender todas sus inquietudes.

De esta manera queda atendida su solicitud escrita no sin antes informarle el derecho que tiene de aplicar el artículo 154 de la Ley 142; el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden en los Recursos

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

de Reposición ante el Jefe de este Despacho de ACUAVALLE S.A. -E.S.P., Y el de Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los (5) días siguientes de notificada la decisión, en un mismo escrito.

Los recursos deben cumplir con los siguientes requisitos, según el Artículo 155 de Ley 142 de 1994: y en concordancia con el Artículo 77 de la Ley 1437 de 20111, que en su aparte establecen:

Artículo 155 inciso 2 de la Ley 142 de 1994 "Sin embargo para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos". para lo cual deberán acercarse a nuestras Oficinas de Atención al Cliente ubicada en la Carrera 12 No. 9 - 32 Barrio Juan de Ampudia Municipio de Jamundí Valle para efectuar el ajuste respectivo.

El Artículo 77 Ley 1437. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Atentamente,


YENNY MOTATO MINA
Profesional (e) Jamundi

Copia: LINA ISABEL CAÑAS PRADO - Profesional III - Operación AGUA 7
YULI TATIANA DIAZ ISAZA - Tecnico Comercial Jamundi

Anexos:
Transcriptor: Yenny M.
Aprobo
Copia Externa