


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

Florida Valle, 17 de noviembre 2022

Señor(a):
ADRIANA VALDERRUTEN GUZMAN
Contrato 532766
CRA 1B OESTE 15-36 LOTE 9 MZ 22
Florida

ASUNTO: NOTIFICACION 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-841925-2022 de fecha 11 de noviembre de 2022, por el PROFESIONAL III AGUA 10 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.



DEYSI ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional III de Operaciones (E)
AGUA 10

Transcriptor:
Aprobó:

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

AC-841925-2022

Florida, 9 noviembre 2022

Señor (a)
ADRIANA VALDERRUTEN GUZMAN
Contrato 532756
K 1B OESTE 15 36 LO 9 MZ 22
Florida

Asunto: RESPUESTA SOLICITUD 999

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. ESP, a la vez nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en el correo electrónico el día 19 de octubre 2022 con solicitud No. 999, con código de suscripción ante nuestra empresa 532756, 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, 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.
2. Una vez recibida su solicitud, se procedió a revisar en el sistema comercial ARQ, los valores facturados en el convenio del contrato 532756 para la valoración adecuada evidenciando:
3. Con el fin de dar respuesta a de fondo a su solicitud, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de los pagos efectuados por el predio ubicado en la Calle 7 # 14-17 Piso 2 Apto 1 bajo el contrato 209770 evidenciando:
 - Para la facturación emitida en septiembre 2022 el contrato 532756 tenía una financiación con un saldo pendiente por cancelar por valor de \$55.117 pesos m/te diferido a 1 y 2 cuotas como se evidencia en la facturación adjunta.

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

previsualizar 1 / 1 - 80% +

| Créditos otorgados y financiación | | | | | |
|-----------------------------------|-------------|--------|--------|----|-------|
| Concepto | Valor (COP) | Saldo | % | PA | FECHA |
| ACUAVALLE | 8.400 | 8.400 | 72 | 1 | 1 |
| SEVICIOS DE MANEJO | 8.760 | 11.987 | 72 | 2 | 1 |
| SEVICIOS DE MANEJO | 8.412 | 18.587 | 10 | 1 | 1 |
| Total otorgado | | 25.572 | 55.117 | | |

Último pago realizado

| FECHA | MONEDA | VALOR | MONEDA | VALOR | FECHA |
|-------|--------|-----------|--------------|------------|------------|
| 22 | USD | 70.000,00 | MONEDA LOCAL | 112.000,00 | 22/10/2022 |

VALOR TOTAL: 84.760

ESTADO EN SERVICIO: 22/10/2022

ACUAVALLE S.A. E.S.P.
NIT 890.399.032-8

MUNICIPIO: Florencia
SUSCRIPTOR: 802876
UBICACION: 7010-01-157-00-000
FECHA VENCIMIENTO: 31/01/2023
N° DOCUMENTO: 80870802
VALOR: 84.760

NO VALIDA PARA PAGO

Foto: Sistema comercial ARQ

- Consecuentemente para la facturación emitida en octubre 2022 el contrato 532756 presento un error en la factura emitida registrando un saldo pendiente por cancelar por valor de \$55.117 pesos m/te diferido a 1 y 2 cuotas como se evidencia en la facturación adjunta.

previsualizar 1 / 1 - 80% +

| Créditos otorgados y financiación | | | | | |
|-----------------------------------|-------------|--------|--------|----|-------|
| Concepto | Valor (COP) | Saldo | % | PA | FECHA |
| ACUAVALLE | 8.400 | 8.400 | 72 | 1 | 1 |
| SEVICIOS DE MANEJO | 8.760 | 11.987 | 72 | 2 | 1 |
| SEVICIOS DE MANEJO | 8.412 | 18.587 | 10 | 1 | 1 |
| Total otorgado | | 25.572 | 55.117 | | |

Último pago realizado

| FECHA | MONEDA | VALOR | MONEDA | VALOR | FECHA |
|-------|--------|-----------|--------------|------------|------------|
| 22 | USD | 70.000,00 | MONEDA LOCAL | 112.000,00 | 22/10/2022 |

VALOR TOTAL: 74.960

ESTADO EN SERVICIO: 22/10/2022

ACUAVALLE S.A. E.S.P.
NIT 890.399.032-8

MUNICIPIO: Florencia
SUSCRIPTOR: 802876
UBICACION: 7010-01-157-00-000
FECHA VENCIMIENTO: 31/01/2023
N° DOCUMENTO: 80870802
VALOR: 84.760
PAGO ELECTRONICO: 11847209

NO VALIDA PARA PAGO

Foto: Sistema comercial ARQ

- Sin embargo se evidencio que fue un error en la impresión de la facturación, dado que en el sistema comercial ARQ, se evidencia que el contrato 532756 solo registra pendiente por cancelar el valor de \$6.587 pesos m/te.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|-----------------|---------------|----------------|-----------------|------------------|----------------|
| a. Responde por datos del Cliente | | d. Carga por datos del Empleado | | | | | | |
| Contrato | Código responsable | | | | | | | |
| Tipo | Identificación | | | | | | | |
| Marca de Registro | Primer Apellido | | | | | | | |
| Identificación del Cliente | Primer Apellido | | | | | | | |
| Nombre de Usuario | Ultimo Apellido | | | | | | | |
| d. Datos de Cuenta | | | | | | | | |
| Saldo Pendiente: \$0,00 | Saldo a Favor: \$0,00 | Saldo Pendiente Financiación: \$6.567,00 | | | | | | |
| d. Datos del responsable | | | | | | | | |
| Ver < > < > Salvar | | | | | | | | |
| Código responsable | Tipo documento | Identificación | Código Empleado | Primer Nombre | Segundo Nombre | Primer Apellido | Segundo Apellido | Identificación |
| 15001 | DEPARTAMENTO | 111876288 | | ALON | ALON | WILLIAM | RODRIGUEZ | 111876288 |

Foto: Sistema comercial ARQ

Este valor es la diferencia entre el saldo pendiente por cancelar en septiembre 2022 por valor de \$55.117 pesos m/te y la cuota facturada en octubre 2022 por valor de \$49.412 pesos m/te.

Ofrecemos excusas por los inconvenientes que se le pudieran presentar por esta anomalía registrada en la facturación emitida en octubre 2022.

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 haber surtido la claridad suficiente a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro compromiso de servirles y en mi deber de concederle los recursos de ley contenidos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, y en este sentido contra la presente decisión procede. El recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional III de Operaciones (E)

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa