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

Candelaria Valle, 11 de Enero de 2023

Señor(a)
ANCIZAR PORRAS PABON
Contrato 353788
Villa Gorgona

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor(a): ANCIZAR PORRAS PABON

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-888577-2022 de fecha 26 de diciembre 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,



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10


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

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código:MI1-F1
	CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Versión No.: 00

Villa Gorgona () de enero de 2023

Señor(a)
ANCIZAR PORRAS PABON
aporras2016@gmail.com
Contrato 353788
C 20 A KR 14 36
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): ANCIZAR PORRAS PABON

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 la Calle 12a No 15a-13 barrio el encanto del Municipio de villa Gorgona , Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 m y de 02:00 p.m. a 04:00p.m, a fin de que sea notificado personalmente del oficio.

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 los 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
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de villa Gorgona, Valle del Cauca, a los () días del mes De ENERO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a) ANCIZAR PORRAS PABON identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (353788) y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, mediante el cual resuelve la respuesta a derecho de petición atender su solicitud, 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:

Cedula No. _____

Cedula No. 53.000.504

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

AC-896899

Villagorgona, 10 de enero de 2023

Señor
ANCIZAR PORRAS PABON
aporras2016@gmail.com
Contrato 353788
C 20 A KR 14 36
VILLAGORGONA

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD

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 dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el correo electrónico el día 20 de diciembre 2022, bajo la siguiente argumentación:

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 el Decreto 229 de 2002, Resolución 457 de 2008 y Circular 006 de la SSPD de 2007 y contenidos en el contrato de condiciones uniformes que por adhesión se ha protocolizado con el suscriptor o usuario.
2. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de los pagos efectuados y el consumo por el contrato 353788 evidenciando:
3. El contrato 353788 ubicado en la C 20 A KR 14 36, en la facturación del mes de septiembre 2022 registro un valor de \$427.900 pesos m/te que correspondía a ocho periodos de facturación, es decir registraba un saldo en mora por no pago del saldo pendiente por cancelar desde la facturación emitida en febrero 2022, ya que nuestro sistema comercial no registra pago alguno.
4. Acorde con la normatividad vigente para la facturación emitida mensualmente, la suspensión del servicio procede cuando el suscriptor registre un periodo de atraso en el pago, dentro del periodo indicado por el operador del servicio.

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

- La facturación emitida por la empresa indica de forma expresa las fechas límites de pago, así como las fechas de suspensión del servicio para usuarios con mora en el pago.
- Para la factura emitida el 9 de marzo 2022 indicaba como fecha límite de pago 17 marzo 2022 y fecha de suspensión 18 de marzo 2022.

The screenshot shows a web interface with the following data:

Créditos otorgados y financiación			
Descripción	Valor en la moneda	Saldo	Plazo
FINANCIACION	200	200	12
Total créditos		200	200

Último pago realizado			
Id	Mon	Sal	Valor
25	C1	22	70.920.00

Estado del servicio		CONSULTADO	
---------------------	--	------------	--

VALOR TOTAL		128.110
-------------	--	---------

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

Foto: Sistema comercial ARQ

- Es decir que el plazo concedido a nuestros usuarios para el pago de las facturas y evitar la suspensión del servicio en los casos que registre mora en el pago de la factura viene establecido en la factura de pago entregada de manera oportuna cada mes, por medio de la cual se surte la respectiva notificación.
- Sin embargo, muy a pesar de generar reiteradas suspensiones al contrato 353788 solo hasta el día 5 de julio 2022 se procede a ejecutar y grabar el mismo 05 de julio 2022 en nuestro sistema comercial ARQ la suspensión del servicio por no pago.
- En lo referente al cobro de la suspensión y reconexión del servicio la Ley 142 de 1994, reglamentada con el Decreto 302 de 2000 y el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito por adhesión entre las partes, establece las condiciones dadas para proceder a la suspensión del servicio y los costos en que se incurre para realizar estas actividades de suspensión y reconexión por parte del personal operativo.

Decreto 302 de 2000. **CAPITULO V Causales de suspensión de los servicios**

(...) **Artículo 26.** Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

26.1 La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (2) períodos de facturación del servicio, salvo



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

(...) 26.6 Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

(...) 26.10 Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.

26.11 Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

26.17 Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

10. En el caso particular del suscriptor 353788, incurrió en una causal de suspensión, por el no pago oportuno de la facturación emitida por el consumo causado.

11. Posteriormente el día jueves 10 de noviembre 2022, una vez el sistema comercial ARQ evidencia el pago de la factura del contrato 353788 el cual fue realizado el día miércoles 09 de noviembre 2022 por valor de \$490.630 pesos m/te, procede automáticamente a generar la orden de reinstalación del servicio mediante la orden 855786, la cual se encuentra grabada como ejecutada en nuestro sistema comercial ARQ, es importante que usted tenga en cuenta que el personal operativo cuando el predio se encuentra solo en el momento de la reinstalación procede a dejar la llave de paso cerrada para evitar una posible fuga interna que pueda afectar los valores facturados.

12. Es así, que, para la facturación emitida en el mes de diciembre 2022, se le facturo el cobro de la reinstalación del servicio por valor de \$12.000 pesos m/te.

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos pagos registrados por el contrato 353788:

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
20122022515607	12377547	\$25.910.00	2022-12-20 12:00:00	2022-12-21 06:18...
261120222211102	12140674	\$23.940.00	2022-11-26 12:00:00	2022-11-28 06:42...
09112022515674	12027073	\$490.630.00	2022-11-09 12:00:00	2022-11-10 06:22...

Foto: Sistema comercial ARQ

13. Consecuentemente es importante aclarar que el restablecimiento del servicio en caso de suspensión el tiempo será dentro de las 24 horas siguientes a la fecha en la que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión.

14. Igualmente nos permitimos relacionar los consumos facturados en el contrato 353788,

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

donde se puede evidenciar que para la facturación emitida en noviembre y diciembre 2022 el equipo de medida registro una disminución en el consumo, facturando la diferencia de lecturas generadas por el medidor.

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo	
					Código	Descripción
2022	12	367	366	1	34	CONFIRMA CONSUMO CASA D...
2022	11	366	360	6	81	SUSPENDIDO
2022	10	360	338	22	0	LECTURA SIN NOVEDAD
2022	9	338	321	17	0	LECTURA SIN NOVEDAD
2022	8	321	301	20	0	LECTURA SIN NOVEDAD

Foto: Sistema comercial ARQ

15. Que frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: *"Paralos 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 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 cargofijo; 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 asíno haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo."

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

16. Es así, que es importante oficiar a la empresa de servicios públicos informando que el predio se encuentra desocupado, para evitar facturar una novedad errada facturando el promedio de consumo, consecuentemente solicitar el cierre del registro y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación y/o conlleven liquidación de consumos promedios por novedades que no corresponden, teniendo en cuenta que la carga probatoria que el predio se encuentra desocupado está a cargo del usuario y/o suscriptor.

Nuestro objetivo estimado usuario es poder brindarle un servicio de calidad y eficiente, presentamos excusas por los inconvenientes que nuestro procedimiento haya podido acarrearle, ofreciéndole excusas por los inconvenientes presentados

Esperamos de esta manera atender sus inquietudes al respecto, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Profesional de Operaciones (E) AGUA 10