



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

Pradera, 12 de enero de 2023

Señor(a)
ESPERANZA MONTAÑO
USUARIO 203829
MZ 5 CASA 01
PRADERA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION 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 la Calle 7 No 4- 48 del Municipio de pradera, 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. AC-20042022

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



ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Pradera, Valle del Cauca, a los () días del mes de enero de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor ESPERANZA MONTAÑO identificado(a) con cédula de ciudadanía n° () en calidad de suscriptor 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.

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:

Cedula No. _____

Cedula No. 53.000.504



AC-20042022

Pradera, 11 de enero 2023

Señora
ESPERANZA MONTAÑO
Contrato 203829
Pradera

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 20042022

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 a su Solicitud instaurada el 23 de diciembre 2022 en el Punto de Atención al Usuario denomina "PAU", en los siguientes términos:

SUSTENTACION

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.

1. En primer lugar, es importante tener en cuenta que la relación contractual entre la empresa de Servicios Públicos y el suscriptor y/o usuario, está cimentada en el Contrato de Condiciones Uniformes, que regula las obligaciones y los deberes de las partes; en este sentido consideramos importante precisar a su solicitud la siguiente argumentación:
2. Con el fin de adelantar la investigación de fondo, procedimos a efectuar revisión en el sistema comercial SIAV y ARQ manejado por nuestra entidad, para verificar el estado técnico y financiero del servicio, por el servicio facturado del predio ubicado en la Manzana 5 casa 01 barrio Manuel Jose Ramírez bajo el contrato 203829 evidenciando:
3. Se pudo identificar que el suscriptor 203829 se le genero la orden de suspensión 482326 el 27 de julio 2013 al evidenciar que durante la vigencia del 2013 no registro pago alguno, la cual se grabó en el sistema comercial SIAV el 29 de julio 2013 con una deuda en la factura emitida el 15 de julio 2013 por valor de \$1.815.330 pesos m/te.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO

Código: SGD-O-001
Versión No.: 02

ACUAVALLE
AGUAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

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

SEÑOR: Manuel José Ramírez Pradera
MUNICIPIO: Pradera
EN CASO DE RECLAMO CITE SUSCRIPTOR 00203829-3
1,815,330
REFERENCIA: 002038293295950217

MEDIDOR: 523575 -SC-CPA
DIÁMETRO: 1/2"
TARIFA: 1102 -Residencial En 1 Acu P
CLASE DE SERVICIO: 1 -Residencial/
ESTRATO: 1

FACTURA CAMBIARIA DE COMPRAVENTA No. 29595021 FECHA DE EMISIÓN 15-JUL-2013

Período Facturado						Días		Ingresos		Consumo		Veredal		Historia de Consumo										
Día	Año	Mes	Día	Mes	Año	Factur	Amoroso	Actual	M ³	Costo	M ³	Costo	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	M ³	
02	06	13	02	07	13	30	2297	2297	18	111	M ³													

Acueducto						Alcantarillado					
Consumo	Costo de Referencia	Tarifa Aplicada	Cobro Reservas	Tarifa a Consumidor	Impuesto a Pagar	Consumo	Costo de Referencia	Tarifa Aplicada	Cobro Reservas	Tarifa a Consumidor	Impuesto a Pagar
18	1432.00	1432.00	0.00	1432.00	0.00	18	1432.00	1432.00	0.00	1432.00	0.00
0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL	18			1432.00	0.00	18				1432.00	0.00

Aseo

Facturación	Forma Ingresos	Recepción Transporte	Tratamiento Residuos Sólidos	Tratamiento Residuos Líquidos	Tratamiento Residuos Peligrosos	Tratamiento Residuos Sólidos	Tratamiento Residuos Líquidos	Tratamiento Residuos Peligrosos
-------------	----------------	----------------------	------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

Foto: Factura emitida el 15 de julio 2013 del contrato 203829

4. 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.

Igualmente nos permitimos indicar, que ante la evidencia que el contrato 327546 estaba incumpliendo el Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor el cual contiene los postulados de la Ley 142 de 1994, descritos **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SUSPENSIÓN Y REINSTALACION DEL SERVICIO**, que trata de los mandatos normativos que indican los casos en los que procede la suspensión/reinstalación del servicio y las causas que la originan, entre ellas el incumplimiento del contrato por no pago conlleva la suspensión o corte del servicio.

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) periodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un periodo 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.

Es importante tener en cuenta que cada mes se le facturaron los cargos básicos de acueducto y alcantarillado más los consumos generados en el predio hasta que fue suspendido el servicio y posteriormente dado de Baja en el sistema comercial ARQ.

5. 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.
6. *Sin embargo ante la evidencia que el usuario se encontraba incumpliendo el artículo 29 del decreto 302 de 2000, reglamentario de la Ley 142/1994, establece **CAPITULO VI. Causales de corte y terminación del contrato**, la empresa procede a generar la orden de corte 540548 el 14 de febrero 2014 y grabada en el sistema comercial SIAV el 16 de abril de 2014, con un saldo pendiente por cancelar al 14 de abril 2014 por valor de \$2.099.800 pesos m/te*



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO

Código: SGD-O-001
Versión No.: 02

<ACTLI-COPIA> Detalle de la Factura

Copia Factura de		Recibo Cliente		Leer Salir		
Mes	04	Año	2014	Cliente	203829	
Anterior	Siguiente	ODT		Nº	31031819	
Correlativo de Facturación			170	Ruta	7610-26-050-000050	
Tarifa	1102 RESIDENCIAL EST 1 ACUAVALLE				Desde	02/03/2014
Penosa de Lectura					Hasta	03/04/2014
Novedad Lectura	SIN TOMA DE LECTURA					
Novedad Lect. Fact.	SIN TOMA DE LECTURA					
Tipo Cliente	RESIDENCIAL		Estado	CT		
Edo Cliente	ACTIVO					
LECTURAS Y CONSUMOS			MEDIDORES			
	Anterior	Actual	Consumo	Número	Marca	
LECT 1	0	0	0			
LECT 2	0	0	0			
Consumo Servicio Directo			0			
Consumo Retiro Medidor			0			
Consumo Frenado			0			
Consumo Descuento			0			
Consumo Facturado			0			
			Antigüedad de Saldo	09		
Cargos						
Cargo	Descripción	Unidades	Valor de Cargo	Consumo	Origen	
197	SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO		1,209,941.00	0		
197	SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO		773,100.00	0		
597	SALDO ANTERIOR ASEO MUNICIPALES		88,726.00	0		
797	SALDO ANTERIOR OTROS CONCEPTOS		8,573.00	0		
100	ACUEDUCTO CARGO FIJO		6,430.00	0		
198	RECARGO ACUEDUCTO		5,521.00	0		
200	CARGO FIJO ALCANTARILLADO		3,500.00	0		
298	RECARGO ALCANTARILLADO		3,535.00	0		
598	RECARGO ASEO MUNICIPALES		360.00	0		
706	AJUSTE A LA DECEIMA		-310.00	0		
Fecha Emisión: 14/04/2014			Fecha hasta: 14/04/2014			
Agrupado: N			Total a Pagar: \$ 2,021,800.00			
Exportar Cargos a Excel			Generar Copia Factura			

Foto: Sistema comercial SIAV

- Es así estimado usuarios que el suscriptor 203829 en estrato socioeconómico uno, registra un saldo pendiente por cancelar de \$3.021.960 pesos m/te con corte a la facturación emitida el 10 de enero 2023, de los cuales corresponden \$1.789.578 pesos m/te a el capital de la deuda y \$1.232.382 pesos m/te a los intereses de mora por la deuda, como se evidencia a continuación.



Sin embargo, nos permitimos indicar que ACUAVALLE S.A. E.S.P. tiene deferentes alternativas depago mediante la **Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021,** a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligacionespendientes.

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

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA OVIEDO
Profesional III Operaciones (E.)