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

Pradera valle, 03 de marzo 2023

Señor(a)
INGRID SULAY MONTILLA QUISTIAL
Suscriptor 223503
Pradera Valle.

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-15972023 de fecha 27 de febrero de 2023, por el PROFESIONAL III DE OPERACIONES 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.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.



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



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

AC-15972023

Pradera, 27 de febrero de 2023

Señor(a)
INGRID SULAY MONTILLA QUISTIAL
Contrato 223503
CTO LA TUPIA
Pradera

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 que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a sus solicitudes instauradas en EL Punto de Atención Al Usuario mediante el Radicado 15972023 el día 10 de febrero 2023, 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 por el contrato 223503 evidenciando:
 - El último pago reportado por el contrato 223503 fue el 29 de diciembre 2020 por valor de \$110.000 pesos m/te, abonando a la facturación emitida el 7 de diciembre 2020 por valor de \$430.164 pesos m/te.
 - Para el mes de febrero 2023 registro un valor de \$1.080.910 pesos m/te que correspondía a treinta y dos (32) periodos de facturación, es decir registraba un saldo mora por no pago del saldo pendiente por cancelar de la facturación emitida en febrero 2023, ya que nuestro sistema comercial no registra pago alguno.
3. El Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor contiene los postulados de la Ley 142 de 1994, descritos **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SUSPENSIÓN Y**

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

Página 6

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



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.

4. Es importante que usted estimado usuario tenga en cuenta que una vez declarado el estado de emergencia producto de la pandemia de la COVID-19 por parte del Gobierno Nacional la empresa debió aplicar las medidas de la emergencia sanitaria en marzo 2020, la cual fue extendida hasta el 30 de noviembre 2021; por lo tanto no se nos permitía realizar la suspensión del servicio a los usuarios residenciales así el usuario no haya cancelado la factura.

El Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de autoridad sanitaria del sistema de vigilancia en salud pública, mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el territorio nacional.


Dicha determinación fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020, en atención a la Resolución 844 de 2020, expedida por dicho Ministerio. Nuevamente, mediante Resolución 1462 de 2020, la emergencia sanitaria fue prorrogada hasta el 30 de noviembre de 2020. A través de la Resolución 2230 de 2020, se extendió nuevamente dicho periodo hasta el 28 de febrero de 2021. Mediante Resolución 222 de 2021, se extendió la emergencia sanitaria hasta el 31 de mayo de 2021, a través de la Resolución 738 de 2021, se extendió nuevamente la Emergencia hasta el 31 de agosto de 2021. Finalmente, a través de la Resolución 1315 de 2021, actualmente vigente, se extendió la Emergencia hasta el 30 de noviembre de 2021.

Adicionalmente, en razón al crecimiento exponencial de la pandemia, el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 417 de 2020, a través del cual se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, por un término de treinta (30) días calendario. Posteriormente, a través del Decreto No. 637 de 2020 se declaró un nuevo estado de emergencia.

(...) De conformidad con el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no pueden adelantar acciones de suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales (incluidos aquellos que fueron suspendidos por fraude a la conexión o al servicio). Sin embargo, no hay norma reglamentaria o regulatoria que prohíba la suspensión o corte del servicio a otro tipo de suscriptores, como los comerciales o industriales.

De conformidad con el párrafo primero del artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto contarán con un plazo de un periodo de facturación, para reiniciar las acciones de suspensión o corte del servicio, a partir de la finalización de la emergencia sanitaria vigente hasta el 30 de noviembre de 2021.

5. En el mismo sentido la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico mediante la Resolución CRA 955 del 27 septiembre de 2021, levanta las medidas restrictivas de suspensiones y corte del servicio de acueducto, partir del 1 de noviembre de 2021, razón por la cual las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán aplicar lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994

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

que indica que el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio.

6. Así las cosas, ACUAVALLE S.A. E.S.P. inicio el proceso de suspensiones del servicio por no pago, a partir del mes de noviembre 2021, para lo dispuso diferentes alternativas de pago 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 obligaciones pendientes.
7. 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.
8. 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. 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.
9. Una vez levantada la medida de emergencia se procedió a generar la orden de servicio 606051 del 6 de octubre 2021 y la orden de servicio 643325 del 22 de diciembre 2021, las cuales fueron grabadas en el sistema comercial como Incumplidas, al no poderse ejecutar en terreno la orden de suspensión.
10. Posteriormente el día 17 de febrero 2022 se procedió a generar la orden de suspensión 684820 para ejecutar la suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura, ante la evidencia que el contrato 223503 no había registrado ningún pago.
11. Para la factura emitida el 4 de febrero 2022 indicaba como fecha límite de pago y fecha de suspensión **INMEDIATO**.



The screenshot shows a web-based interface for a commercial system. At the top, there are navigation and zoom controls. Below that, a header section contains several buttons: 'Particularización', 'Barrido', 'Reconexión', 'Tratamiento', 'Tramo', 'Frecuencia', 'Frecuencia', 'Servicio', and 'Punto de pago'. The main content area is divided into several sections:

- RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA:** A table listing various charges and their amounts.

Concepto	Valor
MALDO ANTERIOR ADUCTO	815.440
CARGO FLEJO ADUCTO	4.043
CONSUMO ADUCTO	25.094
SUBSIDIO CONSUMO ADUCTO	-3.372
AJUSTE A LA DECENA	-3
RECARGO POR MORA ADUCTO	2.513
COBRO CUOTA DEFERRO COVID-19	820
- Créditos otorgados y financiación:** A table with columns for 'Descripción', 'Valor de crédito', 'Saldo', and 'Cuentas'. It shows a credit of 10,027 for 'PLAN CONSUMO ADUCTO'.
- Último pago realizado:** A table with columns for 'Dia', 'Mes', 'Año', 'Valor', 'Banco', and 'Pago'. It shows a payment of 110,000.00 on 20/12/20 to SUPERSERVICIOS.
- Estado del servicio:** A dropdown menu currently set to 'CON SERVICIO'.
- VALOR TOTAL:** 839.870

Foto: Sistema comercial ARQ

12. 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 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.

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

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.

13. En el caso particular del suscriptor 223503, incurrió en una causal de suspensión en el mes de febrero 2022 cuando completo 20 periodos de facturación, por el no pago oportuno de la facturación emitida por el consumo causado.

14. Sin embargo, en el proceso de revisión de los clientes suspendidos se pudo identificar que el contrato 223503 se encontraban conectados de manera inconsulta (es decir con agua) sin haber efectuado el pago y/o, procediendo nuevamente a suspender el servicio.

15. El contrato 223503, en la facturación del mes de febrero 2023 registro un valor de \$1.080.910 pesos m/te que correspondía a 32 periodos de facturación, es decir registraba un saldo moro por no pago del recibo emitido en el mes de febrero 2023, siendo el último pago amortizado el 14 de febrero 2023 por valor de \$1.004.361 pesos m/te correspondiente a el valor del capital de la facturación emitida el 06 de febrero 2023, quedando pendiente por descontar según la resolución de cartera el valor en mora por valor de \$76.549 pesos m/te.

16. *El día 10 de febrero 2023 la empresa procede a generar la orden de corte del servicio en el contrato 931391, ante la evidencia que el contrato se encuentra 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 cual se encuentra incumplida, al verificar que el día 14 de febrero realizo el pago total de la deuda.

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos pagos registrados por el contrato 223503:

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
12945826,	\$1.004.361,00	2023-02-14 00:00:00	2023-02-15 06:35:23
6672591,	\$110.000,00	2020-12-29 00:00:00	2020-12-30 06:08:25
3993457,	\$41.130,00	2020-01-23 00:00:00	2020-01-24 06:23:40
3551146,	\$36.080,00	2019-11-19 00:00:00	2019-11-20 06:00:49
3016755,	\$17.140,00	2019-09-30 00:00:00	2019-10-01 08:29:08
2763190,	\$37.100,00	2019-08-16 00:00:00	2019-08-20 06:51:56

Consecuentemente nos permitimos indicar que la deuda adquirida por parte del suscriptor o usuario, es a cargo del predio en este caso el que se encuentra ubicado en la CTO LA

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 6

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

TUPIA bajo el código de contrato 223503, para la empresa de servicios públicos la deuda y la factura son 1 sola, independientemente de quien pague la factura, situación que es responsabilidad directa del suscriptor o usuario; No obstante, y de manera respetuosa nos permitimos sugerirle remitir su caso directamente a la Secretaría de Gobierno Municipal ente encargado de dirimir los conflictos resultantes entre inquilinos y propietarios de bienes inmuebles o por incumplimiento de los contratos de arrendamiento existentes.

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 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, agradeciendo su amable atención.

De usted muy cordialmente

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

Copia:


Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 6

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

Copia Externa

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

Página 6

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

