



Villa Gorgona, 05 de Mayo de 2023

Señor(a)
ROSA ELENA ALVAREZ CORDOBA
oficina-real@hotmail.com
Contrato 349880
Calle 18B 14 - 05
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): ROSA ELENA ALVAREZ CORDOBA

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-VILLAGORGONA-2023 de fecha 2 de Mayo de 2023, 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
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 MAYO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): ROSA ELENA ALVAREZ CORDOBA identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (349880) 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-GORGONA-2023

Villagorgona, 2 de mayo 2023

Señor (a)
ROSA ELENA ALVAREZ CORDOBA
oficina-real@hotmail.com
Contrato 349880
Calle 18B 14 - 05
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA 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 a su solicitud instaurada en el correo institucional el día 11 de abril 2023, bajo la siguiente argumentación:

SUSTENTACIÓN

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.

1. Una vez recibida su solicitud se procede a revisar en el sistema comercial ARQ, las atenciones y los consumos facturados 349880, para dar una respuesta de fondo a su solicitud, para lo cual nos permitimos indicar:
2. Una vez revisada los consumos facturados en el contrato 349880 se pudo evidenciar que la empresa ha facturado la diferencia de lecturas generadas por el equipo de medida, como se evidencia en el registro fotográfico y se detalla a continuación durante los últimos seis meses:

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

Página 1

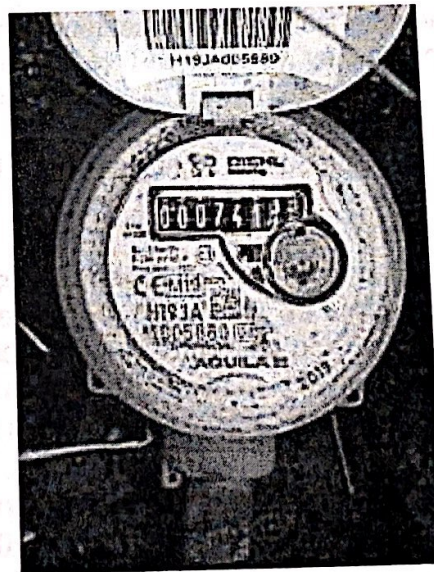
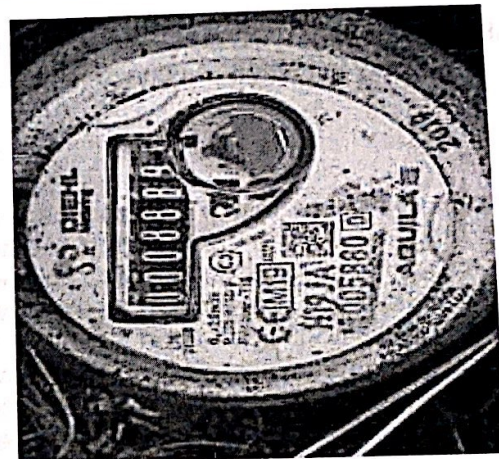
Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código: SGD-O-001
Versión No.: 02

Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Código		Consumo Promedio
					Código	Descripción	
2023	4	88	92	4	0	LECTURA SIN NOVEDAD	8
2023	3	81	88	7	0	LECTURA SIN NOVEDAD	9
2023	2	74	81	7	0	LECTURA SIN NOVEDAD	10
2023	1	68	74	6	0	LECTURA SIN NOVEDAD	10
2022	12	62	68	6	0	LECTURA SIN NOVEDAD	16
2022	11	52	62	10	0	LECTURA SIN NOVEDAD	15



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



3. Ahora bien, frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: *"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 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 cobrar el cargo fijo."

4. Es por eso estimado usuario que se recomienda oficiar a la empresa de servicios públicos para que se cierre el 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.

Es así estimado usuario que ante su información la empresa procede a reportar la novedad de predio desocupado para el contrato 349880, facturando la diferencia de lecturas que

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

genere el equipo de medida para las siguientes facturaciones y generando el cobro de los cargos básicos de acueducto y alcantarillado cada mes.

Señor usuario, de la manera más respetuosa nos permitimos sugerirle el cierre del registro de corte y evitar así presencia de fugas que alteren la facturación.

- De igual manera nos permitimos indicar que mediante el tramite 732501 del 2 de mayo 2022, se efectúa la reposición del equipo de medida en el contrato 349880 procediendo a instalar el medidor marca DIEHL METERING con numero de serial 19JA005880, el cual fuera instalado en el predio el 16 de mayo 2022.

Posteriormente el proveedor SERVICOMERCIAL, quien es el encargado de suministrar materiales a la empresa carga el valor del equipo de medida al contrato 349880 por valor de \$206.080 pesos m/te, diferidos a 12 cuotas de las cuales se han facturado 11 cuotas a corte de la facturación emitida en abril 2023, quedando pendiente por cancelar 1 cuota por el valor de \$18.715 pesos m/te, como se observa en los créditos y financiaci3nes.

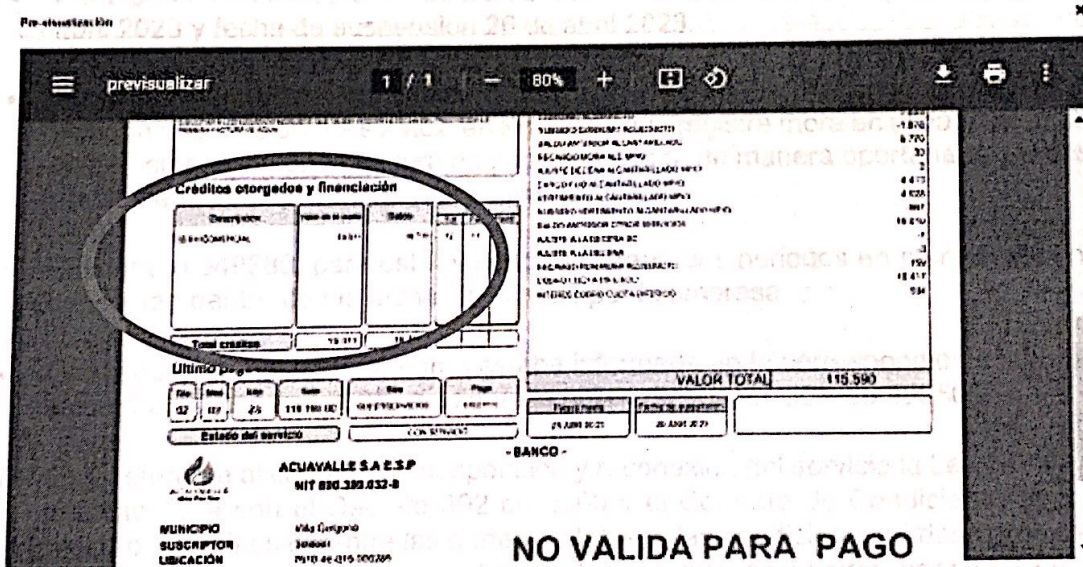


Foto: Sistema comercial ARQ

- Finalmente nos permitimos informar que el Contrato de Condiciones Uniformes firmado con el Suscriptor 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


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 Atencion 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

incumplimiento del contrato por no pago conlleva la suspensión o corte del servicio.

- El contrato 349880, en la facturación del mes de abril 2023 registro un valor de \$115.190 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo moro por no pago del saldo pendiente por cancelar de la facturación emitida en marzo 2023, ya que nuestro sistema comercial no registra pago alguno.
- 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.
- 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 13 de abril 2023 indicaba como fecha límite de pago 25 de abril 2023 y fecha de suspensión 26 de abril 2023.
- 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.

- El contrato 349880, para este periodo registraba dos periodos en mora el cual no fue cancelado dentro de las fechas indicadas por la empresa.
- La suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura y se ejecutó el 27 de abril 2023, mediante la orden de suspensión No 996805.

7. 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


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

Página 5

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

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 dos (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.

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.

- En el caso particular del suscriptor 349880, incurrió en una causal de suspensión en el mes de abril 2023 cuando completo 2 periodos de facturación, por el no pago oportuno de la facturación emitida por el consumo causado.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, no sin antes recomendarle muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano.

“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)

Finalmente en mi deber de dar cumplimiento al debido proceso le concedemos los recursos establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, informándole que contra la presente


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

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, el cual debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

De Usted muy Atentamente,



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

Copia:
Anexos:
Transcriptor: NILLYRETH JIMENEZ.
Aprobo
Copia Externa

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 7

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