



Villa Gorgona, 05 de Mayo de 2023

Señor(a)
HEBERNEY VELASCO TORRES
heberneyvt696@gmail.com
Contrato 552587
CARRERA 9 N 19-21
Aldea Campestre
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): HEBERNEY VELASCO TORRES

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 4 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



AC-VILLAGORGONA-2023

Villagorgona, 4 de mayo de 2023

Señor(a)
HEBERNEY VELASCO TORRES
heberneyvt696@gmail.com
Contrato 552587
CARRERA 9 N 19-21
Aldea Campestre
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA SOLICITUD DE MATRICULA PARA EL SEGÚN PISO

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., 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 **Punto de Atención Al Usuario Denominado P.A.U.** el día 13 de abril 2023, 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 y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, los que hacen parte del Contrato de Condiciones Uniformes firmado por el suscriptor.
2. En atención a su reclamación se procedió a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de la matricula con contrato 552768 y los valores facturados al predio en mención motivo de la solicitud evidenciando lo siguiente:
 - Muy a pesar de que el usuario solicito la instalación de la nueva acometida domiciliara en el mes de noviembre 2022, no fue posible ingresarla al sistema comercial ARQ hasta el 2 de enero 2023, mientras la empresa definía con el proveedor el tipo de medidor para ser instalado en el corregimiento de Villagorgona, ya que el medidor chorro único marca Aquila R200 que se venía instalando para el corregimiento había sido discontinuado en el mercado.
 - Es así, que el día 02 de enero 2023 se realizó la solicitud del Nuevo Servicio en el sistema comercial ARQ generando el contrato 552587 entre las partes, la Sra. EDITH MUÑOZ MOSQUERA y ACUAVALLE S.A. E.S.P. el cual se registrará en todo

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 890.399.032-8acuavalle@acuavalle.gov.co -
www.acuavalle.gov.co



momento por el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio que tiene contemplado ACUAVALLE S.A. E.S.P y el pliego tarifario formulado por el ente regulador.

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO	
TRAMITE: 902374 ORDEN: 1142096	
EN PROCESO	
Número de radicado	: 1
Fecha Atención	: 2023-01-02 14:52:21
Fecha Vencimiento	: 2023-01-23
Número Cliente	: 552587
Nombre Cliente	: EDITH MUNOZ MOSQUERA
Dirección Cliente	:
Teléfono Cliente	: -1
Último Consumo	: -1
Consumo Promedio	: -1
Ruta Cliente	: _____
Clase de Servicio	: CLIENTE POTENCIAL
Rol Atendedor	: NORA DAYANA LUCUMI TANGARIFE
Motivo	: VENTA DEL SERVICIO 3.0


Observaciones:
VENTA DEL SERVICIO 3.0

- Posteriormente el personal operativo procede a dirigirse al predio a realizar el Acta de Visita en Terreno para poder solicitar los materiales requeridos al proveedor de ACUAVALLE S.A. E.S.P.
- Una vez, es levantada el Acta de Visita Técnica verificando el diámetro, si es con pase o sin pase, se procede a solicitar el kit de materiales a la empresa SERVICOMERCIAL, encargada de la distribución de los mismos.
- Es así estimado usuario, que nos encontramos a la espera que el proveedor despache los materiales para la instalación de la nueva acometida domiciliaria, no siendo posible realizar la instalación dentro de los términos hasta que no llegue el kit de materiales a la seccional de Villagorgona.
- Una vez los materiales se encuentren en el Punto de Atención al Usuario de Villagorgona la empresa procederá indicar vía telefónica la necesidad de realizar la abertura de la zanja para proceder con la instalación de la nueva matrícula.
- Tal y como se informa en el contrato de condiciones uniformes, dentro de los requisitos que debe cumplir el solicitante para acceder a una nueva matrícula si es el caso, se encuentra los siguientes:

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 890.399.032-8acuavalle@acuavalle.gov.co -
www.acuavalle.gov.co

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

- Hacer la zanja en un término no superior a 8 días para la construcción de la conexión domiciliar de acueducto de acueducto siguiendo las instrucciones de la empresa.
- En el momento que se requiera atravesar una vía pavimentada, para instalar el servicio público, deberá tramitar los permisos respectivos en la administración municipal y ejecutar por su cuenta la ruptura y reconstrucción del pavimento con un oficial de su confianza. Por el contrario, si el usuario prefiere que este servicio sea prestado por Acuavalle S.A. E.S.P. el costo del equipo para el paso de la calzada deberá ser pagado adicionalmente.

Igualmente, como lo establece el Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado, es de quien las hubiere pagado, y en se sentido cualquier adecuación estará a cargo del suscriptor o usuario. Así las cosas, el suscriptor o usuario es el encargado de la excavación, el lleno y la restauración de la malla vial.

8. De igual forma estimado usuario, se procedió a consultar al proveedor SERVICOMERCIAL el despacho del kit de la matrícula del contrato 552587, el cual informa que para la semana del 8 al 12 de mayo 2023 estará despachando los materiales para proceder con la instalación.

De igual forma es compromiso del cliente del servicio Acueducto cumplir con la ley 373 de 1997 y el decreto 3102 que habla del "uso eficiente y racional del consumo de agua y está relacionado con la instalación de equipos, elementos de bajo consumo para la vivienda que solicita el servicio.

Señor usuario, esperamos de esta manera atender su solicitud no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle, ofreciéndole excusas por las incomodidades presentadas.

De usted muy cordialmente,



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

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 890.399.032-8acuavalle@acuavalle.gov.co -
www.acuavalle.gov.co