



Villa Gorgona, 07 de Junio de 2023

Señor(a)
PATRICIA PERENGUEZ
Contrato 348006
Kra 12 23 - 03
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): PATRICIA PERENGUEZ


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 16 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

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

Villa Gorgona () de Mayo de 2023

17-05-2023 - casa sola.
18-05-2023 - Casa sola.

Señor(a)
PATRICIA PERENGUEZ
Contrato 348006
Kra 12 23 - 03
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): PATRICIA PERENGUEZ

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar 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 lo 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

Handwritten initials 'P' and 'P' on the right side of the page.



ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

Señor(a)
PATRICIA PERENGUEZ
Contrato 348006
Año 12-23-03
Villagorgona

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): PATRICIA PERENGUEZ identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (348006) 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



AC-VILLAGORGONA-2023

Villagorgona, 16 de mayo de 2023

Señor(a)

PATRICIA PERENGUEZ

Contrato 348006

Kra 12 23 - 03

Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO

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., y a la vez que nos permitimos dar respuesta a solicitud instaurada el día 25 de abril 2023 en los correos electrónicos njimenez@acuavalle.gov.co y cchicaiza@acuavalle.gov.co, en los siguientes términos:

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 348006 evidenciando:
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 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. El contrato 348006 ubicado en la K 12 No. 23 03, en la facturación del mes de marzo 2023 registro un valor de \$38.160 pesos m/te que correspondía a dos 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.

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

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. 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.
7. Para la factura emitida el 14 de marzo 2023 indicaba como fecha límite de pago 23 marzo 2023 y fecha de suspensión 24 de marzo 2023.

1 / 1 | - 110% +

Total	4	14.383,00	-2.770,00	11.613,00	4	8.941,00	-1.490,00	8.941,00
-------	---	-----------	-----------	-----------	---	----------	-----------	----------

Aspo

Facturación y comercialización	Barrido limpieza	R recolección transporte	Tratamiento disposición final	Tramo excedente	Frecuencia recolección	Frecuencia barrido	Subsidio e contribución	Neto a pagar
					0	0		

ACUAVALLE S.A. - E.S.P. INFORMA A LOS USUARIOS MOROSOS Y LOS QUE TIENEN PEDIOS ARRENDADOS QUE INICIO EL COBRO PERSUASIVO DE LAS DEUDAS DE SERVICIO PUBLICO TENDIENTES A NORMALIZAR EL ESTADO DE CUENTA Y ASI EVITEN LA SUSPENSION Y CORTE DEFINITIVO DEL SERVICIO DE AGUA. SI AOR USUARIO REVISE ANTIICIPADAMENTE CON LA EMPRESA QUE SUS MOLINO NO LE DEJEN DEUDAS PENDIENTES DE CANCELAR

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fac	Pend
FINAN COVID-19 MAY	494	1.938	36	32	4
Total créditos	494	1.938			

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Síto	Pago
17	01	23	30.880,00	BANCOLOMBIA	EFECTIVO

Estado del servicio CON SERVICIO

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO	11.910
CARGO FLUO ACUEDUCTO	6.877
CONSUMO ACUEDUCTO	7.488
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-2.770
SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO	7.130
RECARGO MORA ALC MPIO	31
AJUSTE DECENA ALCANTARILLADO MPIO	-2
CARGO FLUO ALCANTARILLADO MPIO	4.413
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	4.028
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	-1.490
AJUSTE A LA DECENA	1
RECARGO POR MORA ACUEDUCTO	52
COBRO CUOTA DIFERIDO COVID-19	494
VALOR TOTAL	38.160

Paqué hasta: 23 MAR 2023 | Fecha de suspensión: 24 MAR 2023

Foto: Sistema comercial ARQ

8. 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. El contrato 348006, para este periodo registraba dos periodos en mora el cual no fue cancelados dentro de las fechas indicadas por la empresa.
10. La suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura se ejecutó el 30 de marzo 2023, mediante la orden de suspensión No 976178.

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



11. 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 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.

12. En el caso particular del suscriptor 348006, incurrió en una causal de suspensión en el mes de marzo 2023 cuando completo 2 periodos de facturación, por el no pago oportuno de la facturación emitida por el consumo causado.
13. Posteriormente el día viernes 31 de marzo 2023, una vez el sistema comercial ARQ evidencia el pago de la factura emitida en marzo del 2023 por el valor de \$ 38.160 pesos de la factura del contrato 348006 el cual fue realizado el día jueves 30 de marzo 2023, procede automáticamente a generar la orden de reinstalación del servicio mediante la orden 976950 el día de 31 de marzo, 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.

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



Estimada Sra. Perenguez, igualmente nos permitimos informar que para ACUAVALLE S.A. E.S.P. es muy difícil conocer que usuarios cancelan el mismo día de la orden de suspensión dado que los pagos no son en línea por lo tanto no queda actualizado el mismo día que usted realiza el pago, y si es fin de semana los pagos del viernes son reportados el día lunes, salvo cuando es festivo quedara actualizado el día martes; Una vez el sistema comercial ARQ evidencia el pago de la factura del contrato 348006, procede automáticamente a generar la orden de reinstalación del servicio.

14. Es así, que, para la facturación emitida en el mes de abril 2023, se le facturo el cobro de la suspensión por valor de \$16.240 pesos m/te y la reinstalación del servicio por valor de \$13.920 pesos m/te.

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos pagos registrados por el contrato 348006:

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
13446714	\$51.600,00	2023-04-29 12:00:00	2023-05-02 06:55...
13178436	\$38.160,00	2023-03-30 12:00:00	2023-03-31 06:45...
12649731	\$30.880,00	2023-01-17 12:00:00	2023-01-18 06:27...
12502133	\$27.500,00	2022-12-21 12:00:00	2022-12-22 06:23...
11839041	\$38.000,00	2022-10-19 12:00:00	2022-10-20 06:23...

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.

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

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

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación dentro de los términos de ley, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle; y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, informarle que contra la misma proceden los recursos de 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

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



siguientes a su notificación.

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA 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 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