	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Villa Gorgona, 20 de Junio de 2023

Señor(a)  
LUIS MASS  
Correo massbox2014@gmail.com  
Luvic Massmerk  
Contrato 342277  
K 23 11 06  
VILLAGORGONA

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**

Respetado señor(a): LUIS MASS

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-VILLA GORGONA-2023 de fecha 20 de Junio 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

Villa Gorgona 20 de Junio de 2023

Señor(a)  
LUIS MASS  
Correo massbox2014@gmail.com  
Luvic Massmerk  
Contrato 342277  
K 23 11 06  
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): LUIS MASS

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 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 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**



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 JUNIO de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a): LUIS MASS identificado(a) con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor (342277) 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, 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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC-Villagorgona-2023

Villagorgona, 20 de junio de 2023

Señor(a)  
LUIS MASS  
Correo [massbox2014@gmail.com](mailto:massbox2014@gmail.com)  
Luvic Massmerk  
Contrato 342277  
K 23 11 06  
Villagorgona


Asunto: RESPUESTA HA 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 nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en el correo electrónico [acuavalle@acuavalle.gov.co](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co) , el día 31 de mayo 2023, en los siguientes términos:

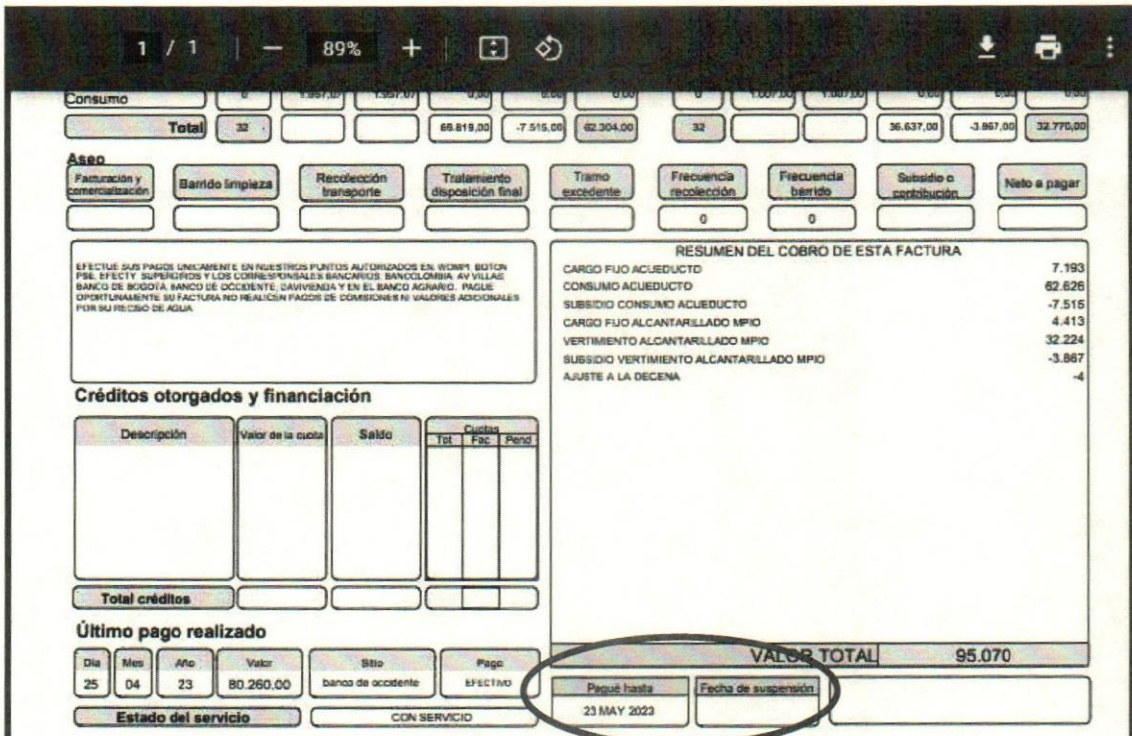
#### SUSTENTACIÓN

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 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. Una vez recibida su solicitud, se procedió a verificar en el sistema comercial de la empresa ARQ, los pagos efectuados por el suscriptor Contrato 342277 ubicado en la K 23 11 06 del corregimiento de Villagorgona, evidenciando:
  - El sistema comercial ARQ evidencio el pago de la factura emitida en mayo del 2023 PAGO ELECTRÓNICO 13721436 por el valor de \$ 95.070 pesos el día 6 de junio 2023.
  - Respecto al plazo máximo de pagos independiente que sean en Línea, PSE o en físico son las establecidas en la facturación emitida por la empresa donde se indica de forma expresa las fechas límites de pago de un mes para no general recargos en mora.

De igual manera es importante informar que para evitar la suspensión descritas en la **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SUSPENSIÓN Y REINSTALACION DEL SERVICIO**, Es decir que el plazo concedido a nuestros usuarios para el pago de las facturas y evitar la

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

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, como lo puede observar en la siguiente imagen:



The screenshot shows a utility bill interface with the following sections:

- Consumo:** A table with columns for various consumption metrics and their values.
- Total:** A row of summary values including 32, 66.819,00, -7.515,00, 62.304,00, 32, 36.637,00, -3.967,00, and 32.770,00.
- Aseo:** A row of buttons for services like 'Barrido limpieza', 'Recolección transporte', etc.
- RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA:**

CARGO FLO ACUEDUCTO	7.193
CONSUMO ACUEDUCTO	62.626
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-7.515
CARGO FLO ALCANTARILLADO MPIQ	4.413
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIQ	32.224
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIQ	-3.967
AJUSTE A LA DECENA	-4
- Créditos otorgados y financiación:** A table with columns for 'Descripción', 'Valor de la cuota', 'Saldo', and 'Cuotas' (Tot, Fac, Pend).
- Último pago realizado:**


Día	Mes	Año	Valor	Sto	Pago
25	04	23	80.260,00	banco de occidente	EFECTIVO
- Estado del servicio:** CON SERVICIO
- VALOR TOTAL:** 95.070
- Pagos:** 'Pague hasta' 23 MAY 2023, 'Fecha de suspensión' (circled in red).

Foto: Sistema comercial ARQ

Es decir, que mientras la facturación se encuentre de un solo mes solo vendrá establecido el plazo de pago para la presente facturación sin recargos, sin embargo esta puede ser cancelada hasta el final de mes antes de emitirse la nueva facturación y así evitar mora en la siguiente facturación la cual indicara la fecha de suspensión.

Estimado Sr. Mass, igualmente nos permitimos informar que para ACUAVALLE S.A. E.S.P. es muy difícil conocer que usuarios cancelan el mismo 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.

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

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

De usted muy cordialmente



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

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa