



Villa Gorgona, 07 de Junio de 2023

Señor(a)  
GINA ALEJANDRA ZABALA C.  
Contrato 360661  
CALLE 21 No. 13A-13  
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): GINA ALEJANDRA ZABALA C.


Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-20238501950551 de fecha 06 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

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

Villa Gorgona ( ) de junio de 2023

Señor(a)  
GINA ALEJANDRA ZABALA C.  
Contrato 360661  
CALLE 21 No. 13A-13  
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): GINA ALEJANDRA ZABALA C.

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



**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): GINA ALEJANDRA ZABALA C. identificado(a) con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor (360661) 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.

1. La Ley 142 de 1994, en la forma que define el régimen de los servicios públicos de Acueducto y alcantarillado en Colombia, razón por la cual las empresas de acueducto y alcantarillado tienen la obligación de suministrar el servicio de agua potable en relación con la facturación, la recolección, y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2020 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, Resolución 457 de 2007 y Decreto 086 de la SSPD de 2007 y contenidos en el contrato de condiciones generales que por adhesión se ha protocolizado con el suscriptor o usuario.

2. Con el fin de adelantar la respuesta frente a la reclamación, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial APO la totalidad de las facturas generadas al contrato 360661, los consumos facturados y los cargos por cargos, verificando:

El Notificado(a): \_\_\_\_\_

El Notificador: \_\_\_\_\_

Cedula No. \_\_\_\_\_

Cedula No. 53.000.504

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N -41 Cali - Valle del Cauca - Colombia PBX 520 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 800 339 032-8

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



AC- RADICADO 20238501950551

Villagorgona, 06 de junio de 2023

Señor(a)  
GINA ALEJANDRA ZABALA C.  
Contrato 360661  
CALLE 21 No. 13A-13  
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA HA RADICADO 20238501950551

Radicado No.20235291884172  
Expediente No. 2023850160300032E

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 su solicitud instaurada el día 16 de mayo 2023 en el correo electrónico [acuavalle@acuavalle.gov.co](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co) y al trasladado por competencia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 5 de junio 2023 mediante radicado No. 20238501950551, haciendo referencia al radicado No. 20235291884172 con expediente No. 2023850160300032E en el correo electrónico de la SSPD, el cual atenderemos 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 las atenciones generadas al contrato 360661, los consumos facturados y los pagos efectuados, evidenciando:
3. La citación notificación personal a la que usted hace referencia corresponde con lo

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](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co) - [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)



dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a fin de que sea notificado personalmente del oficio No AC- 1007892 calendado del 15 de mayo 2023, por medio del cual se le da respuesta a su solicitud instaurada al correo electrónico [acuavalle@acuavalle.gov.co](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co) el día 24 de abril 2023 mediante el tramite 1007892.

4. De igual forma nos permitimos informar que la Ley 142 de 1994 ha establecido en materia de reclamos un procedimiento que los usuarios deben tener en cuenta para los recursos que proceden por la vía administrativa, el cual a continuación se le indica:
- La Empresa Prestadora de Servicios tiene quince (15) días hábiles para responder su petición, contados a partir de la fecha de presentación; tiempo éste que puede prorrogarse por un término no superior a treinta (30) días, cuando la empresa determina la necesidad de práctica de pruebas. Este suceso deberá ser informado al peticionario por escrito.

La Superintendencia sólo intervendrá en los eventos que se señalan a continuación:

Cuando se configura el silencio administrativo positivo, es decir, la empresa de servicios no respondió su petición dentro del término de ley.

Cuando la Empresa le contesta dentro del término, pero usted no está de acuerdo con la respuesta dada. Ante esta situación podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, para que se modifique la respuesta ofrecida por la empresa; derecho éste que usted deberá ejercer dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de esa respuesta o decisión.

Usted deberá indicar que interpone el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales deberán presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión, presentándolos ante la empresa, explicando las razones por las cuales no está de acuerdo con la respuesta dada a su reclamación y anexando las pruebas que pretenda hacer valer.

La empresa de servicios públicos tiene quince (15) días para resolver el recurso de reposición interpuesto y, de no hacerlo, se producirá el silencio administrativo positivo.

En caso de resolver el recurso de reposición dentro del término establecido por la Ley, la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección Territorial Sur Occidente- para que se haga efectivo el recurso de apelación invocado por usted en el escrito. En esta eventualidad, la Superintendencia estudiará el expediente y decidirá por medio de resolución motivada, quedando así agotado el trámite administrativo.

La empresa de servicios públicos domiciliarios concede los recursos, en observancia del debido proceso, lo cual se da para que los usuarios hagan valer su derecho de defensa ante la misma.

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

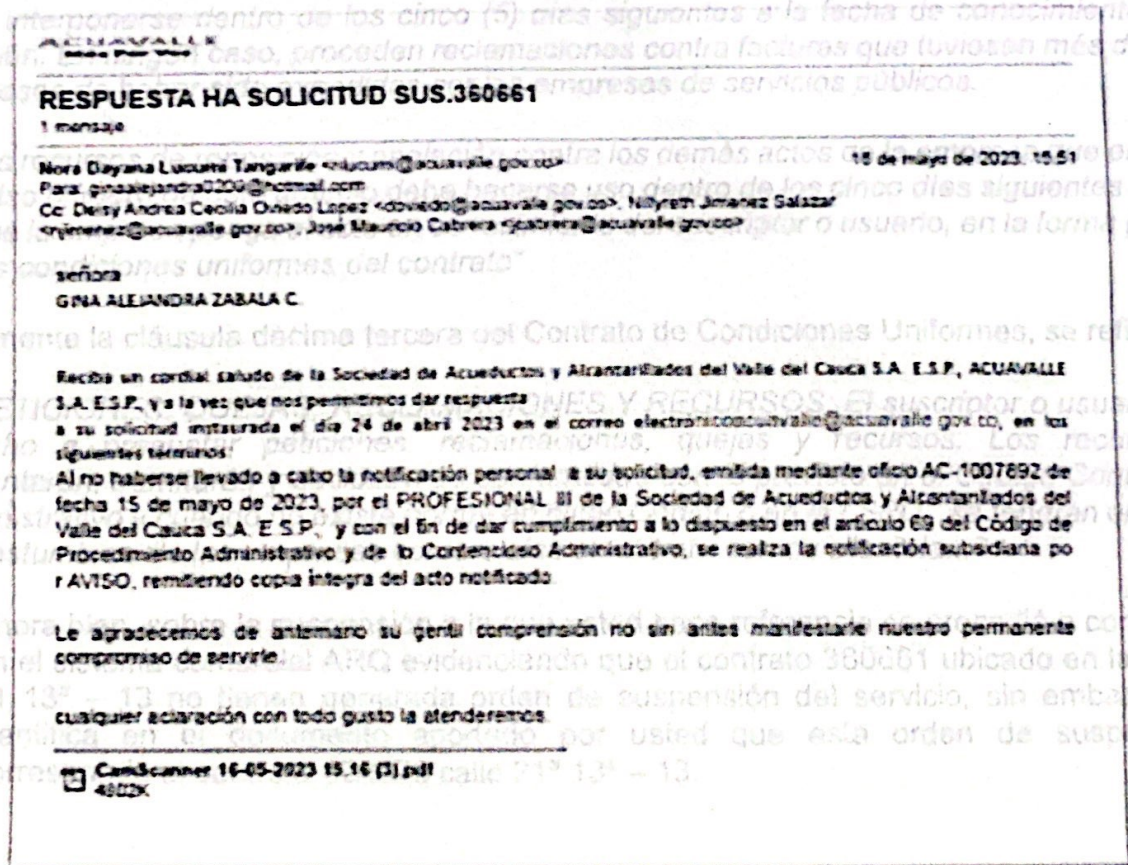
[acuavalle@acuavalle.gov.co](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co) - [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)



Posteriormente la empresa debe proceder al envío de la citación la cual se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si usted no se presenta a notificarse de manera personal 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.

5. Es así que al no poderse llevar a cabo la citación y la notificación de manera personal, se procedió notificar al correo electrónico aportado por usted [ginaalejandra0209@hotmail.com](mailto:ginaalejandra0209@hotmail.com) el día 16 de mayo 2023 como lo puede evidenciar en la siguiente imagen:



En el referido oficio se dio alcance a lo preceptuado por el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994 y se le concedieron los recursos establecidos para estos trámites, con el fin de garantizar el derecho al debido que implica estas actuaciones.

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](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co) - [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)



Que, no obstante, a lo expresado, el suscriptor no interpuso los recursos conferidos, por lo tanto, se agotó con ello la vía administrativa.

Para mayor claridad me permito traer a colación lo manifestado por la Ley 142 de 1994 en materia de recursos:

***“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.***

*No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.*

*El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.*

*De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato”*

Igualmente la cláusula décima tercera del Contrato de Condiciones Uniformes, se refiere:

***“... PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la LSPD, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela...”***

- Ahora bien, sobre la suspensión a la que usted hace referencia se procedió a consultar en el sistema comercial ARQ evidenciando que el contrato 360661 ubicado en la Calle 21 13<sup>a</sup> – 13 no tienen generada orden de suspensión del servicio, sin embargo se identifica en el documento aportado por usted que esta orden de suspensión corresponde al contrato 523076 calle 21<sup>a</sup> 13<sup>a</sup> – 13.

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



Datos Cuentas Datos Pagos Datos Financiaciones **Datos atenciones** Punto de Medición

Código del producto 3606611 ACUEDUCTO

**Atenciones**

Ver Separar

Tramite		Tipo Tramite	
Código	Descripción	Código	Descripción
127	INCONFORMIDAD POR DESVIACIO...	2	RECLAMO
499	VISITA VERIFICACION	1	PETICION
37	VISITA VERIFICACION	1	PETICION
30	CAMBIO DE SERIE DE MEDIDOR	1	PETICION

Foto: sistema comercial ARQ – atenciones contrato 360661

7. Finalmente estimada usuaria, tal como se informó en el oficio AC-1007892 calendado del 15 de mayo 2023 el cual fue notificado dentro los términos de ley, ACUAVALLE S.A. E.S.P. con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica ATV N° 1007892, informo que su reclamación es Procedente por haberse encontrado un mayor consumo facturado, razón por la cual se le procedió a ajustar 6m3 de la facturación de abril de 2023.

Es así que a su factura con contrato 360661 le fueron ajustados 06m3 por valor de \$13.516 pesos, quedando automáticamente cancelada la facturación emitida en mayo 2023 por valor de \$11.600 pesos y un saldo a favor por valor de \$1.916 pesos m/te.

**Consulta de prestados por contrato (001820)**

<b>Búsqueda por datos del Contrato</b>	<b>Búsqueda por datos del Responsable</b>
Contracto: 36341	Índice responsable:
Ciudad:	Identificación:
Ruta de llegada:	Primer Nombre:
Dirección del Cobro:	Primer Apellido:
Nombre de obra:	Dirección Dirección:

**Datos de Cuenta**

Saldo Pendiente: \$0,00      Saldo a Favor: \$1.916,00      Saldo Pendiente Financiación: \$0,00

**Detalle del responsable**

Código responsable	Tipo documento	Identificación	Dígito Verificación	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Dirección Dirección
MUNSI	NIT	801643706	6	LURLA WILFRIEDA				CALLE 21 N° 11

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 Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8  
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co





8. Sin embargo, se evidencia que muy a pesar de haber notificado el oficio al correo electrónico el día 16 de mayo 2023, el contrato 360661 cancelo la factura original emitida el 12 de mayo 2023 por valor de \$11.600 pesos m/te el día 5 de junio 2023, quedando como saldo a favor el valor de \$13.516 pesos.

Comisionada Administradora Especificos ( E ) AGUA 10

Ver

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
05062023231	13716009	\$11.600.00	2023-06-05 12:00:00	2023-06-06 06:25...
26042023231	13438442	\$58.460.00	2023-04-26 12:00:00	2023-04-27 06:49...
110220232211087	12889296	\$26.600.00	2023-02-11 12:00:00	2023-02-13 07:05...
1601202319999	12647228	\$24.410.00	2023-01-16 12:00:00	2023-01-17 09:42...
171220222211087	12379033	\$28.800.00	2022-12-17 12:00:00	2022-12-19 07:17...
181120222211087	12142161	\$25.620.00	2022-11-18 12:00:00	2022-11-21 06:41...

Foto: sistema comercial ARQ – relación de pagos

Estado por datos del Contrato

Estado por datos del Responsable

Saldo Pendiente: \$0.00      Saldo a Favor: \$13.516,00      Saldo Pendiente Financiación: \$0,00

Estado del responsable

Código responsable	Tipo de contrato	Identificación	Lugar Verificación	Primer Recaudo	Segundo Recaudo	Primer Apagado	Segundo Apagado	Ultimo dia de pago
30001	NT	ESPECIAL 0		VILLA VICTORIA				CALLE 21 No 13A-12

Por lo anterior, ACUAVALLE S.A. ESP. Ratifica la decisión que le fue debidamente notificada y que en unísono a los argumentos anteriores, ya se encuentra en firme.

Esperamos de esta manera dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle

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



De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ  
Comisionada Actividades Específicas ( 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