



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

Villa Gorgona, 29 de Junio de 2023

Señor(a)
JHON FREDDY CASTAÑEDA MEJIA
sandra-patricia1982@hotmail.com
Contrato 551816
AP 102 T1
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): JHON FREDDY CASTAÑEDA MEJIA

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-59762023 de fecha 17 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
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

Villa Gorgona 20 de Junio de 2023

Señor(a)
JHON FREDDY CASTAÑEDA MEJIA
sandra-patricia1982@hotmail.com
Contrato 551816
AP 102 T1
VILLAGORGONA

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): JHON FREDDY CASTAÑEDA MEJIA

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,



2023 JUN. 22

RECIBIDO PORTERO
SIN VERIFICAR
FIRMA: HORA

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): JHON FREDDY CASTAÑEDA MEJIA identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (551816) 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, auténtica 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- 59762023

Villagorgona, 17 de junio de 2023

Señor(a)
JHON FREDDY CASTAÑEDA MEJIA
sandra-patricia1982@hotmail.com
Contrato 551816
AP 102 T1
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA A RECLAMACION

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 01 de junio 2023 al correo electrónico institucional cchicaiza@acuavalle.gov.co, 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 los pagos efectuados por el contrato 551816 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 551816 ubicado en la AP 102 T1 de la Urbanización Parque Verde, en la facturación del mes de mayo 2023 registro un valor de \$64.060 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo en mora por no pago de la facturación emitida en abril 2023, ya que nuestro sistema comercial no registra


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

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

pago alguno.

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 12 de mayo 2023 indicaba como fecha límite de pago 23 mayo 2023 y fecha de suspensión 24 de mayo 2023.

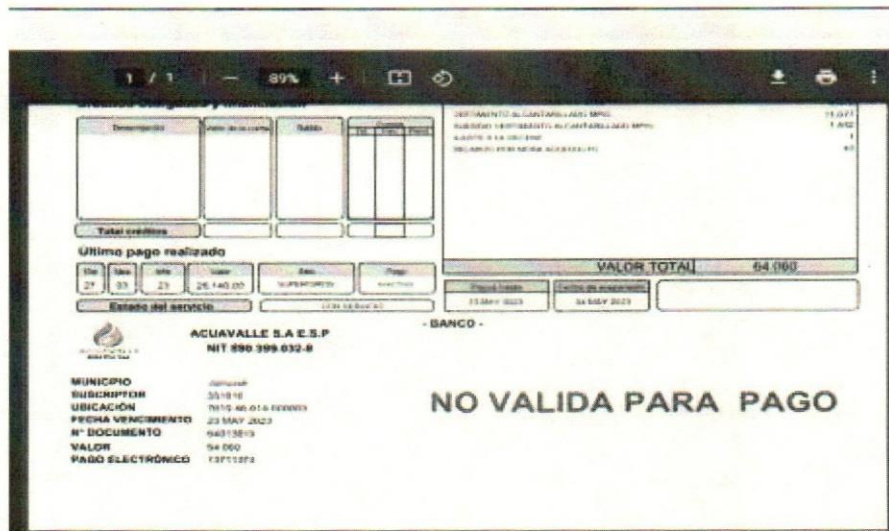


Foto: Sistema comercial ARQ

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 551816, para este periodo registraba dos periodos en mora el cual no fue cancelado dentro de las fechas indicadas por la empresa.
10. La suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura y se ejecutó el 30 de mayo 2023, mediante la orden de suspensión No 1021636.
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

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



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 551816, incurrió en una causal de suspensión en el mes de mayo 2023 cuando completo 2 periodos de facturación, por el no pago oportuno de la facturación emitida por el consumo causado.
13. Posteriormente el día lunes 5 de junio 2023, una vez el sistema comercial ARQ evidencia el pago de la factura emitida en mayo del 2023 por el valor de \$ 64.060 de la factura del contrato 551816 el cual fue realizado el día viernes 02 de junio 2023, procede automáticamente a generar la orden de reinstalación del servicio mediante la orden 1026335, 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.
14. Es así, que, para la facturación emitida en el mes de junio 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.



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos pagos registrados por el contrato 551816, sin evidenciar el pago de la facturación emitida en el mes de abril 2023:

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
13711373	\$64.060,00	2023-06-02 12:00:00	2023-06-05 07:20...
13181723	\$26.140,00	2023-03-27 12:00:00	2023-03-28 06:49...
12885041	\$37.520,00	2023-02-22 12:00:00	2023-02-23 07:18...
12376860	\$11.290,00	2023-01-13 12:00:00	2023-01-16 07:12...

Estimado Sr. Castañeda, 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 como es su caso, salvo cuando es festivo quedara actualizado el día martes; Una vez el sistema comercial ARQ evidencia el pago de la factura del contrato 551816, procede automáticamente a generar la orden de reinstalación del servicio.

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

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 siguientes a su notificación.

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 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

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