



Dainer Yesid Saavedra Vargas <dsaavedra@acuavalle.gov.co>

Notificacion electronica

1 mensaje

Dainer Yesid Saavedra Vargas <dsaavedra@acuavalle.gov.co>


14 de septiembre de 2023, 16:41

Para: "ermaleca@gmail.com" <ermaleca@gmail.com>

Cc: Deisy Andrea Cecilia Oviedo Lopez <doviedo@acuavalle.gov.co>, Nillyreth Jimenez Salazar <njimenez@acuavalle.gov.co>

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P. a la vez que nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en la página WEB el día 24 de agosto 2023 mediante la solicitud 003029.

 **548225 ERIKA MARCELA LEON CARDONA.pdf**
1719K

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

VILLAGORGONA, 12 de septiembre 2023

Señor (a)
ERIKA MARCELA LEON CARDONA
Contrato 548225
Calle 17 9 - 51 P2
VILLAGORGONA
ermaleca@gmail.com

ASUNTO: NOTIFICACION ELECTRONICA

Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-1083721 de fecha 12 de septiembre de 2023, por el PROFESIONAL III AGUA 10 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 ELECTRONICA, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.



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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

AC- 1083721

Villagorgona, 12 de septiembre de 2023

Señor(a)
ERIKA MARCELA LEON CARDONA
ermaleca@gmail.com
Contrato 548225
CALLE 17 9 - 51 PISO 2
Villagorgona

ASUNTO: **RESPUESTA A SOLICITUD 003029**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P. a la vez que nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en la página WEB el día 24 de agosto 2023 mediante la solicitud 003029, 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 548225 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 548225 ubicado en la CALLE 17 9 - 51 PISO 2, en la facturación del mes de agosto 2023 registro un valor de \$106.140 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo en mora por no pago del saldo pendiente

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

por cancelar de la facturación emitida en julio 2023, ya que nuestro sistema comercial no registra 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 10 de agosto 2023 indicaba como fecha límite de pago 22 agosto 2023 y fecha de suspensión 23 de agosto 2023.

1 / 1 - 89% +

Consumo	0	2,029.56	2,029.56	0,00	0,00	0,00	0	1,007.00	1,007.00	0,00	0,00	0,00
Total	\$			19.603,00	-2.916,00	16.687,00	\$			10.454,00	-1.450,00	9.004,00

Aseo

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

ACUAVALLE S.A. - E.S.P. INFORMA QUE NINGUN FUNCIONARIO DE LA EMPRESA ESTA AUTORIZADO PARA RECAUDAR DINERO POR TRABAJOS REALIZADOS O SERVICIOS PRESTADOS. SI CONOCE ALGUN CASO DENUNCIALO AL CORREO ELECTRONICO acuavalle@acuavalle.gov.co LA TASA DE INTERES SUSCRIPCIÓNES MONEDAS 0.90%, TASA DE INTERES USURA REE 3.02%, TASA DE INTERES MDS CREDITOS COVID 1.10% Y TASA DE INTERES MDS FINANCIACIONES MATERIALES Y MEDIDORES 2.8%.

Créditos otorgados y financiación

Descripción	Valor de la cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fac	Pend
ACUEDUCTO	9.456	9.306	12	11	1
SERVICOMERCIAL	19.011	16.714	12	11	1
Total créditos	28.467	26.020			

RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA

SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO	24.600
CARGO FIJO ACUEDUCTO	7.447
CONSUMO ACUEDUCTO	12.156
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-2.916
SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO	8.240
RECARGO MORA ALC MPIO	31
AJUSTE DECENA ALCANTARILLADO MPIO	5
CARGO FIJO ALCANTARILLADO MPIO	4.413
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	6.041
SUBSIDIO VERTIMIENTO ALCANTARILLADO MPIO	-1.450
SALDO ANTERIOR OTROS SERVICIOS	19.010
AJUSTE A LA DECENA SC	-1
AJUSTE A LA DECENA	3
RECARGO POR MORA ACUEDUCTO	91
COBRO CUOTA DIFERIDO	27.580
INTERES COBRO CUOTA DIFERIDO	890
VALOR TOTAL	106.140

Último pago realizado

Día	Mes	Año	Valor	Síto	Pago
22	06	23	109.580,00	banco de occidente	EFECTIVO

Estado del servicio CON SERVICIO

Pagos hasta 22 AGO 2023 **Fecha de suspensión** 23 AGO 2023

ACUAVALLE S.A E.S.P - BANCO -

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.

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

9. El contrato 548225, 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 se generó el 23 de agosto 2023, mediante la orden de suspensión No 1081539 la cual fue ejecutada en terreno con lectura del equipo de medida de 71.
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) periodos 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 548225, incurrió en una causal de suspensión en el mes de agosto 2023 cuando completo 2 periodos de facturación, por el no pago oportuno de la facturación emitida por el consumo causado.
13. Sin embargo una vez se recibe la solicitud 003029 el día 24 de agosto 2023 donde el usuario aporta el pago efectuado el día 22 de agosto 2023 fecha en que aún no se había generado la orden de suspensión, se graba la orden de suspensión como INCUMPLIDA

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

en el sistema comercial ARQ sin que se genere cobro por la actividad antes descrita, procediendo a reinstalar el servicio de manera inmediata.

14. Igualmente es importante que usted tenga en cuenta que a pesar que el pago fue realizado el día 22 de agosto a las 08:45 pm, la entidad Bancaria solo reporta el pago el día siguiente hábil en el cierre del sistema, es decir el día 23 de agosto 2023 quedando aplicado el 24 de agosto 2023.
15. Es así que el día 23 de agosto 2023 no se evidenciaba el pago en el sistema comercial ARQ generando la orden de suspensión.

Finalmente estimada usuaria, 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.

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos registrados por el contrato 548225 pagos vigencia 2023.

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creación
23082023231	14460867	\$106.140,00	2023-08-23 12:00:00	2023-08-24 07:11...
22062023231	13966731	\$109.580,00	2023-06-22 12:00:00	2023-06-23 06:26...
280420237917	13584008	\$115.490,00	2023-04-28 12:00:00	2023-05-02 06:53...
150220237917	12892008	\$48.510,00	2023-02-15 12:00:00	2023-02-16 06:58...
0302202329999	12648595	\$52.880,00	2023-02-03 12:00:00	2023-02-06 06:44...

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.

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Especiales AGUA 10

Copia:

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

Anexos:
Transcriptor: Nillyreth Jimenez.
Aprobo
Copia Externa