	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</p>	<p>Código: SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>

AC- 1091083

Yotoco, septiembre 5 de 2023

Doctor(a)

PEDRO JULIO LOPEDA

SUSCRIPTOR 552377

Bosques de Calima VIP Lote C3

Restrepo Valle

**ASUNTO: RESPUESTA D.P. RESTREPO, SUSCRIPTOR 552377, COBRO ILÓGICO
SERVICIO DE ACUEDUCTO.**

Cordial saludo,

En atención a su solicitud fechada septiembre 4 de 2023 y recibida en igual fecha en la oficina de atención al cliente del municipio de Restrepo en igual fecha, respecto de valores considerados como ilógicos relacionados en la factura expedida por Acuavalle S.A. ESP. El 22 de agosto de 2023, el cual que tiene carácter de derecho de petición, me permito dar respuesta dentro de los términos legales informándole que se realizó revisión a la información histórica comercial del suscriptor 252069 constatándose lo siguiente:

1. El inmueble es de uso residencial
2. El inmueble se encuentra en estrato 3
3. La factura del mes de agosto de 2023 presenta mora de 5 meses
4. El usuario presenta dos pagos realizados durante el tiempo que lleva como usuario, el primero realizado el 29 de marzo de 2023 por valor de \$142.770 y el segundo y último correspondiente a la última factura emitida el 22 de agosto de 2023 por valor de \$356.880 realizado el 28 de agosto de 2023.
5. Se realiza suspensión del servicio junio 1 de 2023
6. Los periodos de julio y agosto el medidor presenta consumo a pesar que el usuario fue suspendido
7. El usuario presenta financiación de matrícula la cual al cumplirse 3 meses de mora caduca y se traslada todo el saldo a la factura, lo anterior sucede en la factura expedida el 20 de junio de 2023, al no ser cancelada el valor de la financiación se traslada en su totalidad a cobro en el siguiente mes.
8. La factura expedida el 19 de julio de 2023 contiene los valores del crédito caducado en el mes de junio por valor de \$157.583 más el valor del saldo de la factura del mismo mes la cual se encuentra con saldo de 3 meses vencidos por un valor de \$158.800 para un total de \$338.830

Por lo anteriormente expuesto se concluye que el valor contenido en la factura expedida el 22 de agosto de 2022 corresponde a financiación de matrícula caducada en el mes de junio de 2023 por


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

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</p>	<p>Código: SGD-O-001</p>
		<p>Versión No.: 02</p>

valor de \$157.583, valor factura mes de junio con 3 meses de antigüedad por valor de \$158.80, valor presente mes de los meses de julio y agosto la cual contiene el valor de la suspensión del servicio realizada, suspensión que al parecer fue manipulada en el inmueble al evidenciarse consumo en los periodos de julio y agosto con suspensión registrada.

Por lo anterior Acuavalle S.A. ESP. Hace claridad al usuario en los valores facturados por Acuavalle S.A. ESP. Y ratifica el valor de la factura expedida el 22 de agosto de 2023, la cual fue cancelada por el usuario el 28 del mismo mes y año.

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en Subsidio el de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la empresa en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días siguientes de notificarle la decisión.

Atentamente,



JORGE ENRIQUE IBAÑEZ HURTADO
Profesional III Operación AGUA 3

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Jorge Enrique I.

Aprobo

Copia Externa