



SISTEMA GESTIÓN DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

El suscrito Jefe de la Unidad de Planeación Corporativa certifica que en la página Web institucional de ACUAVALLE S.A. E.S.P. www.acuavalle.gov.co ha sido publicado la siguiente respuesta:

RESPUESTA	DERECHO DE PETICIÓN
No. Oficio	1093397
Fecha:	25 de septiembre del 2023
Suscriptor y/o Usuario	LUZ MARY ORTIZ SUSCRIPTOR 31814

En constancia de lo anterior se firma en Jamundí, a los 04 días del mes de OCTUBRE de dos mil veinte y tres (2023).

LINA ISABEL CAÑAS PRADO
PROFESIONAL III
ACUAVALLE S.A. E.S.P.
E-mail: lcanas@acuavalle.gov.co
Conmutador: +572 5166502 Ext. 109

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 99

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 GESTIÓN DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

Jamundí 4 de octubre del 2023

Señor (a)
LUZ MARY ORTIZ
Suscriptor 31814 RUTA 160-3810
Transversal 5B DG 12-41
Jamundí

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO

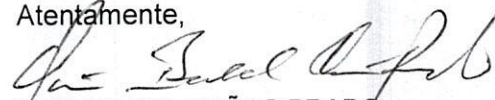
Respetado señor(a):

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la respuesta al Derecho de petición o recurso, emitida mediante oficio de fecha , expedido por el Profesional II 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,


LINA ISABEL CAÑAS PRADO
Profesional III - operación AGUA 7

Luz Mary Ortiz
31455016

El día 4 de
OCTUBRE
del 2023
SE DEJO
OFICIO
OSCAR SALLA

	<p style="text-align: center;">SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</p>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

Trámite – 1093397

Jamundí 26 de septiembre de 2023

Señora:
LUZ MARY ORTIZ
Suscriptor 31814 Ruta 160-3810
Transversal 5B DG # 12-14 ~~1241~~ 1241
Jamundí

Asunto: CITACION NOTIFICACIÓN PERSONAL

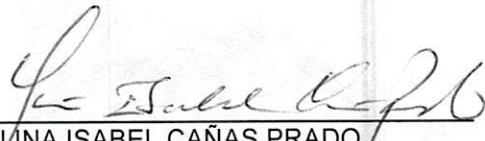
Respetado señor(a):

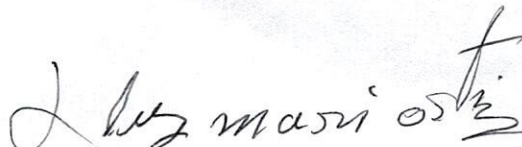
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citarlo para que comparezca a la oficina de Atención al Cliente de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. - ACUAVALLE S.A. E.S.P. ubicada en carrera 12 N. 9 - 32, del municipio de Jamundí, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. , a fin de que le sea notificada personalmente del oficio AC-1093397 del 26 de septiembre de 2023

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,


LINA ISABEL CAÑAS PRADO
Profesional III Operaciones Agua 7


31455016
El dia 27



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

Jamundí, 25 de septiembre de 2023

Señor
LUZ MARY ORTIZ
Suscriptor 31814 Ruta 160-3810
Transversal 5B DG # 12-41
Jamundi

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACION SUSCRIPTOR 31814

Cordial saludo.

Para ACUAVALLE S.A. -E.S.P., es muy importante atender sus inquietudes y requerimientos que nos permitan avanzar en el mejoramiento continuo de todos nuestros procesos y procedimientos, en aras de fortalecer la atención y las relaciones con nuestros usuarios.

En atención a su solicitud escrita radicada en la Personería Municipal y trasladado por competencia a ACUAVALLE S.A E.S.P el 07 de septiembre de 2023, donde nos solicita la aplicación del suministro de mínimo vital, al predio ubicado en la Transversal %B DG 12-41, identificado con el código de suscriptor N. 31814; nos permitimos dar respuesta en los términos de ley:

Con respecto a la exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios y acuerdos de pago, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha pronunciado mediante concepto 228 de 2011 así:

1. Exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios y acuerdos de pago.

Sobre estos aspectos se ratifica de conformidad a los pronunciamientos emitidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD-OAJ-2010-669:

(...)

"En el régimen de los servicios públicos domiciliarios no existe gratuidad ni exoneración en el pago de tales servicios. Es así, que de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá de dos periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio.

Ahora bien, las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva, en los términos señalados en el punto anterior.

Lo anterior, por cuanto la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestadora presta mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y comercial.

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

Ahora bien, las empresas prestadoras tienen la facultad de suscribir acuerdos de pago con los usuarios morosos, los cuales constituyen la salida para tales usuarios frente a las deudas derivadas de la prestación del servicio, con el fin de poder continuar recibiendo el servicio público domiciliario.

En este caso, la empresa y el usuario deudor tienen dos relaciones contractuales que si bien son paralelas, son independientes y autónomas, los acuerdos de pago suscritos en estas condiciones, constituyen nuevos títulos a partir de los cuales la empresa puede hacer exigibles dichas obligaciones, estableciendo con la parte deudora unas condiciones de pago de las sumas adeudadas por incumplimiento de los valores cobrados a través de la factura y que no se rigen por la Ley 142 de 1994.

Lo anterior, por cuanto el acuerdo de pago es un contrato distinto al de condiciones uniformes, respecto del cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios carece de competencia. Cosa distinta son los contratos de condiciones uniformes, cuyo régimen contractual es el previsto en la Ley 142 de 1994.

Sobre estos aspectos se ratifica la línea conceptual contenida en el concepto SSPD-OAJ-2010-669: "En el régimen de los servicios públicos domiciliarios no existe gratuidad ni exoneración en el pago de tales servicios. Es así, que de conformidad con lo previsto en el párrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá de dos periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio.

Por lo anterior es pertinente ratificar el valor a pagar en la factura número 66179109 emitida el 15 de septiembre de 2023.

En consonancia a lo anterior es menester señalar que el contrato de condiciones es un vínculo jurídico que obliga recíprocamente a la empresa, quien por un lado debe de asumir la efectiva prestación del servicio; y en razón a ello el suscriptor se obliga a pagar una contraprestación económica la cual resulta exigible. Por ende en caso del no pago de esta obligación generaría un incumplimiento, la ocurrencia de un enriquecimiento sin causa dado que el servicio fue suministrado en debida forma correspondiendo al valor real facturado.

No obstante, en caso de requerir llegar a suscribir un acuerdo de pago, le invitamos a acercarse a la oficina ubicada en la carrera 12 N. 9 – 32 barrio Juan de Ampudia de esta localidad, para efectos de proceder a celebrar un acuerdo de pago.

Queda de esta manera atendida su petición, no sin antes ofrecer a Usted nuestra comprometida disposición de servirle.

De esta manera queda atendido su derecho de petición, no sin antes informarle el derecho que tiene de aplicar el artículo 154 de la Ley 142; el cual consagra que contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden en los Recursos de Reposición ante el Jefe de este Despacho de ACUAVALLE S.A. -E.S.P., Y el de Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, los cuales deberán



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

interponerse por escrito dentro de los (5) días siguientes de notificada la decisión, en un mismo escrito.

Los recursos deben cumplir con los siguientes requisitos, según el Artículo 155 de Ley 142 de 1994: y en concordancia con el Artículo 77 de la Ley 1437 de 20111, que en su aparte establecen:

155 inciso 2 de la Ley 142 de 1994 "Sin embargo para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos". Para lo cual deberán acercarse a nuestras Oficinas de Atención al Cliente ubicada en al Carrera 12 No. 9 - 32 Barrio Juan de Ampudia Municipio de Jamundí Valle para efectuar el ajuste respectivo.

El Artículo 77 Ley 1437. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

En consonancia a lo anteriormente expuesto se efectúa respuesta sobre el asunto. Para ACUAVALLE S.A E.S.P es muy importante atender sus solicitudes las cuales contribuyen a la mejora continua de los procesos y subprocesos de la empresa.;

Atentamente,

LINA ISABEL CAÑAS PRADO
Profesional III Jamundí