


Uguario

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

Se visita el predio
 Uguaria se niega
 a recibir citacion
 04 - octubre - 2023

Pradera, 03 de octubre de 2023

AC-92892023

Señor(a)
 DIANA MAGALY MARQUEZ RUDAS
 Contrato 11152
 KRA 5ª no. 1ª-13
 Pradera, Valle

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION 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 la Calle 7 4 50 del Municipio de Pradera, 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. AC - 84062023


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,



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

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

AC-92892023

Pradera, 3 de octubre 2023

Señor(a)
 DIANA MAGALY MARQUEZ RUDAS
 Contrato 11152
 KRA 5ª No. 1ª -13
 Pradera

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 92892023

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., a la vez que nos permitimos dar respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el Punto de Atención Al Usuario denominado "PAU" el día 13 de septiembre 2023 mediante radicado 92892023, el cual atenderemos en los siguientes términos:

SUSTENTACION

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 y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, los que hacen parte del Contrato de Condiciones Uniformes firmado por el suscriptor.
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, las lecturas y los consumos facturados por el concepto de acueducto y alcantarillado en el predio ubicado en la Kra 5ª No. 1ª -13, en el Municipio de Pradera bajo el contrato 11152 evidenciando:
3. Mediante el oficio AC-48912023 calendarado del 07 de junio 2023, el cual se intentó citar de manera personal sin poder ubicar a nadie en el predio procediendo a llamar al número aportado en el oficio y efectuar la citación vía telefónica, presentándose a notificar de manera presencial en el PAU negándose a recibir y firmar el recibido del oficio, por lo cual la empresa procedió a efectuar la notificación por aviso por la página WEB, donde se le daba respuesta al Radicado 48912023 instaurado el 17 de mayo 2023.

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, sin que se hicieran uso de ellos quedando

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 |

agotada 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...”

Sin embargo ante su solicitud y lo manifestado por usted en el nuevo Derecho de Petición, nos permitimos informar que tal y como se le informo en el oficio AC-48912023 calendado del 7 de junio 2023, la empresa le recomendó reparar la fuga imperceptible detectada con la mayor inmediatez **siendo recomendable que proceda a realizar la reposición total de la red domiciliaria interna.**

4. De igual manera, de acuerdo al acervo probatorio que reposa en el expediente y lo manifestado en el oficio AC-48912023 nos permitimos nuevamente informar:
 - Mediante el trámite 962542 del 21 de marzo 2023 se genera la visita técnica AVT962542 con el fin de efectuar una revisión a las redes internas de la vivienda con el personal Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 2

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 |

de redes, con el fin de atender la inconformidad del consumo donde el usuario manifiesta (...) "usuario reclama por que vive sola que es 1 personas y le llega mucho consumo".

.... Se visita el predio el 10 de abril de 2023, en el momento en la visita se evidencia que el medidor marca fuga, el funcionario de redes realiza la observación que existe una posible fuga invisible, se programa visita con geófono, según información suministrada al personal de redes, consumo para 4 personas, como se observa en la visita técnica firmada por quien atendió la revisión. Lectura de la revisión 1277.

REVISIÓN CON GEÓFONO: El mismo 10 de abril de 2023 se realiza revisión con geófono, observando una posible fuga invisible entre la sala y el baño, se le informa a la propietaria que debe destapar y tomar registro fotográfico del antes y después de la reparación de la posible fuga.

- Bajo estos argumentos le informamos que una vez determinado que el incremento de consumo presentado en el predio fue originado por una fuga invisible, dado que en la revisión técnica no se evidencio una visible y no es posible detectar el sitio exacto de la fuga imperceptible mediante la visita técnica AVT 962542, esta operadora procederá:

Así las cosas respetado usuario, es nuestro propósito informarle que la Ley 142 de 1994, en el artículo 146 establece lo siguiente:

*".....Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. **A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.**"*

- Facturar el consumo promedio normalizado de los últimos 6 meses antes de presentarse la desviación de consumo correspondiente a **19m³** para la facturación emitida en marzo y abril 2023, de manera tal que Usted repare la fuga con la mayor inmediatez siendo recomendable que proceda a realizar la reposición total de la red domiciliaria interna.
- A continuación, le presentamos un cuadro resumen de los consumos facturados y ajustados en predio ubicado en la así:



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001

Versión No.: 02

| Año | Mes | Facturado | | | Código | | | Real | | | | |
|------|-----|------------------|----------------|---------|-------------|------------------------------|------------------|----------------|---------|--------------------|-------------------|-----|
| | | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Código | Consumo Promedio | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Consumo a facturar | Consumo a ajustar | |
| | | | | | Descripción | | | | | | | |
| 2023 | 5 | 1268 | 1286 | 18 | 0 | LECTURA SIN NOVEDAD | 24 | 1268 | 1286 | 18 | | |
| 2023 | 4 | 1239 | 1268 | 29 | 0 | LECTURA SIN NOVEDAD | 23 | 1239 | 1268 | 29 | 19 | -10 |
| 2023 | 3 | 1199 | 1239 | 40 | 52 | CONFIRMA CONSUMO POR CRITICA | 19 | 1199 | 1239 | 40 | 19 | -21 |
| 2023 | 2 | 1175 | 1199 | 24 | 0 | LECTURA SIN NOVEDAD | 18 | 1175 | 1199 | 24 | | |
| 2023 | 1 | 1161 | 1175 | 14 | 0 | LECTURA SIN NOVEDAD | 18 | 1161 | 1175 | 14 | | |
| 2022 | 12 | 1140 | 1161 | 21 | 0 | LECTURA SIN NOVEDAD | 19 | 1140 | 1161 | 21 | | |

- En aplicación al Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 procedimos a generar el trámite en el sistema comercial ARQ con el fin de ajustar el consumo facturado en marzo y abril 2023, ante la evidencia que en el predio bajo el contrato 11152 se presentó una fuga invisible tal y como lo se informa mediante la visita técnica AVT 962542; mediante la cual ACUAVALLE S.A. E.S.P. se le procedió a realizar el ajuste de los 31m3 facturados, recomendando realizar la reposición total de la red domiciliaria interna.

DECISIÓN OFICIO AC- 48912023

Así las cosas y con base en la verificación adelantada, nos permitimos informar que al contrato 11152 se le realizara un ajuste de la facturación emitida en marzo y abril 2023 por valor de **\$95.335 pesos m/te**, donde se puede evidenciar que la empresa procedió a dar aplicación al artículo 146 de la ley 142 de 1994, ajustando el consumo registrado por el equipo de medida, por tratarse de una fuga imperceptible, quedando pendiente por cancelar el valor de **\$198.265 pesos m/te** de la factura emitida el 8 de mayo por valor de **\$293.600 pesos m/te** correspondiente a las facturaciones de marzo, abril y mayo 2023.

Consecuentemente el día de hoy 7 de junio 2023 fue emitida la nueva facturación por valor de **\$249.707 pesos m/te** con el valor pendiente por cancelar de las facturaciones de marzo, abril, mayo y junio 2023.

En este estado es importante traer a colación lo manifestado por la Superintendencia de Servicios Públicos en la Circular Externa 006 DE 2007 del 2 de mayo de 2007

"Fugas Imperceptibles"

Cuando el prestador detecte fugas imperceptibles, debe otorgarle al usuario dos (2) meses de plazo para que este solucione la situación. Durante este período, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, si el usuario no ha solventado esta situación, el prestador cobrará el consumo medido a partir de ese momento. Se considerará violación al debido proceso, si no otorga el plazo antes señalado o cuando no facture por promedio durante el término señalado.

Las fugas imperceptibles no son de responsabilidad del usuario y por lo tanto la desviación significativa se resuelve a favor de éste, de tal suerte que el prestador no podrá cobrar los consumos medidos, sino los promedios durante el tiempo transcurrido entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación.


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

Página 4

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 |

5. Sin embargo, ante su nueva solicitud se procede a generar el trámite 1095168 del 13 de septiembre 2023, con el fin de efectuar una revisión a las redes internas de la vivienda con el personal de redes, con el fin de atender la inconformidad del consumo observando:

.... Se visita el predio el día 20 de septiembre de 2023, en el momento en la visita la dueña no permite el ingreso al predio alterándose y oponiéndose a dejar realizar la revisión, manifiesta que se va a acercarse a la oficina, según la información suministrada el consumo es para 4 personas, lectura de la revisión medidor SIN ACCESO.

Es así estimada usuaria, le reiteramos muy respetuosamente, que es deber del usuario atender la recomendación de renovar totalmente la red hidráulica de su domicilio para evitar desperdicios y desviaciones del consumo que afecten su facturación y el consecuente desperdicio de tan preciado líquido que conlleva a incrementos en la facturación mensual de los servicios públicos prestados por ACUAVALLE S.A. E.S.P. de llegarse a detectar una nueva fuga invisible; Además de proteger y preservar el agua para la vida, más aún cuando los cambios climáticos por los que actualmente atraviesa nuestro país, nos obliga al compromiso de no desperdiciar el preciado líquido.

A continuación le presentamos un cuadro resumen de los consumos facturados desde diciembre 2022, donde se puede evidenciar que una vez efectuada la reparación reportada por usted de la fuga imperceptible, la desviación de consumo fue subsanada tal como se evidencia en los consumos registrados por el equipo de medida.

| Año | Mes | Facturado | | | Código | | Consumo Promedio | Real | | | Consumo a Facturar | Consumo a Ajustar |
|-------|-----|------------------|----------------|---------|--------|------------------------------|------------------|------------------|----------------|---------|--------------------|-------------------|
| | | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | Código | Descripción | | Lectura Anterior | Lectura Actual | Consumo | | |
| 2023, | 9, | 1326, | 1342, | 16, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 21, | 1326, | 1342, | 16, | | |
| 2023, | 8, | 1315, | 1326, | 11, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 23, | 1315, | 1326, | 11, | | |
| 2023, | 7, | 1299, | 1315, | 16, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 23, | 1299, | 1315, | 16, | | |
| 2023, | 6, | 1286, | 1299, | 13, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 24, | 1286, | 1299, | 13, | | |
| 2023, | 5, | 1268, | 1286, | 18, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 24, | 1268, | 1286, | 18, | | |
| 2023, | 4, | 1239, | 1268, | 29, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 23, | 1239, | 1268, | 29, | 19, | -10, |
| 2023, | 3, | 1199, | 1239, | 40, | 52, | CONFIRMA CONSUMO POR CRITICA | 19, | 1199, | 1239, | 40, | 19, | -21, |
| 2023, | 2, | 1175, | 1199, | 24, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 18, | 1175, | 1199, | 24, | | |
| 2023, | 1, | 1161, | 1175, | 14, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 18, | 1161, | 1175, | 14, | | |
| 2022, | 12, | 1140, | 1161, | 21, | 0, | LECTURA SIN NOVEDAD | 19, | 1140, | 1161, | 21, | | |

6. En cuanto a la suspensión y reinstalación del servicio nos permitimos informar:

- 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.
- El contrato 11152 ubicado en la CRA 5 N. 1ª-13, en la facturación del mes de abril 2023 registro un valor de \$217.520 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo en mora por no pago del saldo pendiente por


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

Página 5

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 |


cancelar de la facturación emitida en marzo 2023, ya que nuestro sistema comercial no registra pago alguno ni convenio de pago.

- 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.
- 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.
- Para la factura emitida el 10 de abril 2023 indicaba como fecha límite de pago 18 abril y fecha de suspensión 19 de abril 2023.



Foto: Sistema comercial ARQ

- 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.
- El contrato 11152, para este periodo registraba dos periodos en mora el cual no fue cancelado dentro de las fechas indicadas por la empresa.
- La suspensión del servicio como estaba informada en la correspondiente factura y se ejecutó el 21 de abril 2023, mediante la orden de suspensión No 987950, periodo en que ya se había atendido la inconformidad con el consumo mediante la visita técnica 962542 desde el 10 de abril 2023.

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

- 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) 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.

- En el caso particular del suscriptor 11152, incurrió en una causal de suspensión en el mes de junio 2023 cuando completo 5 periodos de facturación, por el no pago oportuno de la facturación emitida por el consumo causado.
- Posteriormente en el proceso de revisión de los clientes suspendidos se pudo identificar que el contrato 11152 se encontraba conectado de manera inconulta (es decir con agua) sin haber efectuado el pago y/o realizado un acuerdo de pago, procediendo nuevamente a suspender mediante la orden de suspensión 1030573 del 15 de junio 2023, con un saldo pendiente por cancelar por valor de \$249.707 pesos correspondiente a 4 periodos de facturación marzo, abril, mayo y junio 2023.
- Consecuentemente el día 21 de junio 2023, el sistema comercial ARQ evidencia abono de la factura emitida en junio del 2023 por el valor de \$ 200.000 pesos el cual fue realizado el día 20 de junio 2023, sin que se genere la orden de reinstalación automática por no encontrarse a paz y salvo.


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

Página 7

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 consiguiente el 2 de agosto 2023, una vez el contrato 11152 cancela la facturación emitida el 7 de julio 2023 por valor de \$120.570 pesos m/te, procede automáticamente a generar la orden de reinstalación del servicio mediante la orden 1069207 el día de 02 de agosto, 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.
- Es así, que, para la facturación emitida en el mes de julio 2023, se le facturo el cobro de la suspensión por valor de \$16.240 pesos m/te y en agosto 2023 la reinstalación del servicio por valor de \$13.920 pesos m/te.

Adjunto nos permitimos relacionar los últimos registrados por el contrato 11152 pagos vigencia 2023.

| Código Conciliación | Código Cupon | Valor | Fecha Recaudo | Fecha Creación |
|---------------------|--------------|--------------|---------------------|---------------------|
| 0108202329999 | 14144031 | \$120.570,00 | 2023-08-01 12:00:00 | 2023-08-02 07:07... |
| 200620237917 | 14055480 | \$200.000,00 | 2023-06-20 12:00:00 | 2023-06-21 06:31... |
| 160220237917 | 12824515 | \$119.090,00 | 2023-02-16 12:00:00 | 2023-02-17 07:02... |

Estimada Sra. Márquez, 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 realizan 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; Una vez el sistema comercial ARQ evidencia el pago de la factura del contrato 11152, 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.

- De igual manera, se evidencia que el contrato 11152 se le genera una nueva orden de suspensión el día 18 de septiembre 2023, fecha en que se encontraba en reclamación, por lo cual esta operadora procederá a ajustar el valor de \$16.240 pesos m/te los cuales se le verán reflejados para la facturación que se encuentra próxima a emitir en


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

Página 8

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 |

octubre 2023 y una vez sea cargado el valor de la reinstalación del servicio por valor de \$13.920 pesos m/te, se procederá a ajustar el valor correspondiente.

Finalmente estimado usuario, ACUAVALLE S.A. E.S.P. cuenta con alternativas de pago mediante la **Resolución de Cartera No 000191 del 27 julio de 2021, modificada por la Resolución N° 000251 del 28 de septiembre de 2021**, a fin de facilitar los medios para que nuestros usuarios se pongan al día en sus obligaciones pendientes, teniendo en cuenta que el contrato 11152 registraba un saldo en mora por no pago del saldo pendiente por cancelar de la facturación emitida en agosto y septiembre 2023.

Con base en lo antes expuesto, esperamos haber dado respuesta dentro de los términos de ley a su solicitud incoada ante esta operadora, ratificando los consumos facturados, no sin antes recomendarle muy respetuosamente adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio, **DECRETO 302 DE 2000. Artículo 6o.** Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano.

“Artículo 6o. Del uso racional de los servicios públicos especialmente el agua para el consumo humano. Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.” (Resaltado de nuestra autoría)

Mediante el presente acto administrativo me permito notificarle que en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, me permito concederle los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el 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, agradeciendo su amable atención.


Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente



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

Copia:
Anexos:

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

Transcriptor: Nillyreth Jimenez
Aprobo
Copia Externa