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

Candelaria, valle 19 de octubre de 2023

Señor(a)

DIEGO FERNANDO SANCHEZ AYERBE
sanchezayerbed@gmail.com
Contrato 50218
Kra 9 No. 13-37
Candelaria - Valle

DIEGO FERNANDO SANCHEZ A. CC 16.989.70X C/K

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 citar lo 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 cra 8 con cll 7, esquina del Municipio de Candelaria, 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 No AC- 1135156 del 19 de octubre 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,



DEISY ANDREA OVIEDO
PROFESIONAL III DE OPERACIONES

Faint background text and stamps, including 'Código: MI1-F1' and 'Versión No.: 00'.



ADMINISTRACION DEL CLIENTE
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código: MI1-F1

Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Candelaria, Valle del Cauca, a los (28) días del mes de (sept) de Dos mil Veintitrés (2023), se presentó el (la) señor(a) DIEGO FERNANDO SANCHEZ AYERBE identificado(a) con cédula de ciudadanía 16989704 de Candelaria en calidad de suscriptor 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 incoada el día 28 de septiembre de 2023 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):


Cedula No. x 16-989.704

DIEGO FERNANDO SANCHEZ

El Notificador:

DEISY ANDREA OVIEDO

C.C. 53.000.504

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

AC-1135156

Candelaria, 19 de octubre de 2023

Señora
DIEGO FERNANDO SANCHEZ AYERBE
sanchezayerbed@gmail.com
Contrato 50218
Kra 9 No. 13-37
Candelaria

*DIEGO FDO
SANCHEZ A.
* 16-989.704
Candelaria V.*

Asunto: RESPUESTA RADICADO 1135156

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez nos permitimos dar respuesta a su solicitud instaurada en correo electrónico acuavalle@acuavalle.gov.co el día 28 de septiembre 2023, 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, la micro medición, las acometidas domiciliarias y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002.
2. La relación contractual entre la empresa de Servicios Públicos esta cimentada en el contrato de Condiciones Uniformes, que regula las obligaciones y los deberes de las partes; en este sentido consideramos importante precisar a su solicitud la siguiente argumentación:
3. Con el fin de dar respuesta a de fondo a su solicitud, procedimos a verificar en nuestro sistema comercial ARQ, la trazabilidad de los pagos efectuados por el predio bajo el contrato 50218 evidenciando:
 - El último pago registrado por contrato 50218 en el mes de abril 2020 por valor de \$32.060 pesos m/te

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

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creación
17042020215	4720326	\$32.060.00	2020-04-17 12:00:00	2020-04-18 08:38
15032020215	4239127	\$41.100.00	2020-03-15 12:00:00	2020-03-16 07:09
15012020215	3966013	\$36.420.00	2020-01-15 12:00:00	2020-01-16 06:22
10122019215	3825999	\$30.690.00	2019-12-10 12:00:00	2019-12-11 05:11
05112019215	3276146	\$15.140.00	2019-11-05 12:00:00	2019-11-06 03:39

- Igualmente es importante tener en cuenta que una vez declarado el estado de emergencia producto de la pandemia de la COVID-19 por parte del Gobierno Nacional, la empresa debió aplicar las medidas de la emergencia sanitaria en marzo 2020, la cual fue extendida hasta el 30 de noviembre 2021; por lo tanto no se nos permitía realizar la suspensión del servicio a los usuarios residenciales así el usuario no haya cancelado la factura.

El Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de autoridad sanitaria del sistema de vigilancia en salud pública, mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el territorio nacional.

Dicha determinación fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020, en atención a la Resolución 844 de 2020, expedida por dicho Ministerio. Nuevamente, mediante Resolución 1462 de 2020, la emergencia sanitaria fue prorrogada hasta el 30 de noviembre de 2020. A través de la Resolución 2230 de 2020, se extendió nuevamente dicho periodo hasta el 28 de febrero de 2021. Mediante Resolución 222 de 2021, se extendió la emergencia sanitaria hasta el 31 de mayo de 2021, a través de la Resolución 738 de 2021, se extendió nuevamente la Emergencia hasta el 31 de agosto de 2021. Finalmente, a través de la Resolución 1315 de 2021, actualmente vigente, se extendió la Emergencia hasta el 30 de noviembre de 2021.

Adicionalmente, en razón al crecimiento exponencial de la pandemia, el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 417 de 2020, a través del cual se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, por un término de treinta (30) días calendario. Posteriormente, a través del Decreto No. 637 de 2020 se declaró un nuevo estado de emergencia.

(...) De conformidad con el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no pueden adelantar acciones de suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales (incluidos aquellos que fueron suspendidos por fraude a la conexión o al servicio). Sin embargo, no hay norma reglamentaria o regulatoria que prohíba la suspensión o corte del servicio a otro tipo de suscriptores, como los comerciales o industriales.

De conformidad con el párrafo primero del artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto contarán con un plazo de un periodo de facturación, para reiniciar las acciones de


Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohíbe 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

suspensión o corte del servicio, a partir de la finalización de la emergencia sanitaria vigente hasta el 30 de noviembre de 2021.

4. En el mismo sentido la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico mediante la Resolución CRA 955 del 27 septiembre de 2021, levanta las medidas restrictivas de suspensiones y corte del servicio de acueducto, a partir del 1 de noviembre de 2021, razón por la cual las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán aplicar lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 que indica que el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio.
5. Así las cosas, ACUAVALLE S.A. E.S.P. inicio el proceso de suspensiones del servicio por no pago, a partir del mes de noviembre 2021, para lo dispuso diferentes 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.
6. 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.
7. 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 en noviembre 2021 indicaba como fecha límite de pago inmediato y fecha de suspensión inmediato.
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 50218, para este periodo se registraba 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 ejecutó el 23 de noviembre 2021, mediante la orden de suspensión No 623889, ante el incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.
11. 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.


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

Página 3

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

suspensión o corte del servicio, a partir de la finalización de la emergencia sanitaria vigente hasta el 30 de noviembre de 2021.

4. En el mismo sentido la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico mediante la Resolución CRA 955 del 27 septiembre de 2021, levanta las medidas restrictivas de suspensiones y corte del servicio de acueducto, a partir del 1 de noviembre de 2021, razón por la cual las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán aplicar lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 que indica que el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio.
5. Así las cosas, ACUAVALLE S.A. E.S.P. inicio el proceso de suspensiones del servicio por no pago, a partir del mes de noviembre 2021, para lo dispuso diferentes 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.
6. 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.
7. 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 en noviembre 2021 indicaba como fecha límite de pago inmediato y fecha de suspensión inmediato.
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 50218, para este periodo se registraba 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 ejecutó el 23 de noviembre 2021, mediante la orden de suspensión No 623889, ante el incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.
11. 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.

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

Página 3

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

prestación del servicio, para poder acceder las 24 horas del día a la disponibilidad del mismo.

Es importante tener en cuenta que cada mes le serian facturados los cargos básicos de Acueducto y Alcantarillado, el consumo generado y la cuota escogida en el convenio de pago; el valor de la factura del presente mes es determinado por los cargos básicos y el consumo generado por la diferencia de lecturas que registre el equipo de medida el cual puede variar cada mes.

En el mismo sentido le recomendamos, muy respetuosamente, adoptar medidas que permitan el uso eficiente del servicio conforme lo establecido en el artículo 6 del **DECRETO 302 DE 2000**, que establece:

“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)

Esperamos de esta manera haber surtido la claridad suficiente a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro compromiso de servirles y en mi deber de concederle los recursos de ley contenidos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, y en este sentido contra la presente decisión procede. El recurso de reposición ante el jefe de este Despacho y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación

De usted muy cordialmente

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

Copia:

Anexos:

Transcriptor:

Nillyroth Jimenez.

Aprobo

Copia Externa

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