	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Villa Gorgona, 30 de Agosto de 2023

Señor(a)  
ALBA CECILIA BENITEZ TORREZ  
CLIENTE 341829  
CALLE 19ª No 9-03  
CLIENTE 341799  
CALLE 9B No 19-22  
VILLAGORGONA

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): ALBA CECILIA BENITEZ TORREZ

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-77572023-77582023 de fecha 23 de Agosto de 2023, por el PROFESIONAL III 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,



**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10

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

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

Villagorgona 23 de agosto de 2023

Señor(a)  
**ALBA CECILIA BENITEZ TORREZ**  
 CLIENTE 341829  
 CALLE 19ª No. 9 03  
 CLIENTE 341799  
 CALLE 9B No. 19 22  
 VILLAGORGONA

*J Feodora Stella Carr*

*J 31946194 Cali*

*24-8-2023*

**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 12A No 15A-13 del Municipio de Villagorgona, 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- 77572023 – 77582023 de 23 de agosto 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 CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
 Comisionada Actividades Específicas AGUA 10





AC-77572023 - 77582023

Villagorgona, 23 de agosto de 2023

Señor (a)  
ALBA CECILIA BENITEZ TORREZ  
Contrato 341829 -  
Calle 19 A No. 9 – 03  
Contrato 341799  
Calle 9B No. 19-22  
Villagorgona

Asunto: RESPUESTA HA RADICADO 77572023 – 77582023

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 P.A.U el día 02 de agosto mediante los Radicados 77572023 - 77582023, en los siguientes términos:

#### SUSTENTACION

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 micromedición, las acometidas domiciliarias y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002.

1. Con el fin de adelantar la revisión de fondo su solicitud procedimos a verificar en nuestro sistema comercial el estado técnico del contrato 358913, evidenciando:
  - *El contrato 341829 figura en nuestro sistema comercial con tarifa 2 Residencial.*
  - *Ultimo pago registrado en nuestro sistema comercial ARQ es por valor \$59.080 pesos m/cte efectuado el 21 de marzo 2023 correspondiente a la facturación emitida el 14 marzo 2023.*
2. Ante su solicitud de cancelación de la suscripción del contrato 341829, se procede a efectuar revisión en el predio mediante acta de visita técnica AVT 1069791, evidenciando que el predio se encuentra desocupado, usuario manifiesta que solicita la inactivación por encontrarse desocupado. Lectura del medidor 889.
3. Con base a las anteriores argumentaciones y habida cuenta la verificación adelantada mediante Acta de Visita Técnica, muy a pesar que la vivienda no se encuentra habitada, es muy importante para el propietario mantener la disponibilidad permanente del servicio para el momento en que desee habitar la vivienda y no tener

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









*procedimiento previsto en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En este caso no procede cobro alguno durante el término de la suspensión.*

*Sobre este aspecto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en Concepto CRA-OJ-1627 del 4 de abril de 2001, expuso lo siguiente:*

*"(...)*

*De otra parte, vale la pena precisar que en el supuesto en que el servicio se encontrara suspendido por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario, conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no procedería cobro alguno, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.*

*Finalmente, a las reclamaciones que versen inmuebles desocupados también se aplica lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, vale decir, están sometidas al término de cinco meses allí previsto". Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo así no haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo."*

Sin embargo, podría haber registro de consumos así la vivienda se encuentre desocupada, por fugas en las redes domiciliarias internas, o consumos mínimos por visitas esporádicas que hagan al predio los dueños o quienes usen el inmueble, en cuyo caso la empresa estaría en el derecho de cobrar esos consumos, es por eso que le sugerimos el cierre del registro.

6. **Ahora bien**, sobre el contrato 341799 producto de su solicitud se verifico que desde el mes de abril de 2023 se realizó la solicitud del equipo de medida en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU".

- Una vez autorizado el equipo de medida, ACUAVALLE S.A. E.S.P. procedió a realizar la solicitud al proveedor SERVICOMERCIAL, quien es el encargado de la distribución de los mismos ya que la empresa no es fabricante de medidores. Una vez el medidor se encuentre en la seccional de Villagorgona se procederá a instalarlo en el predio.
- De igual forma estimada usuaria es importante que usted tenga en cuenta que ante el impedimento de poder determinar el consumo real de su vivienda, por la medida existente por la micro medición actualmente instalada ACUAVALLE S.A. E.S.P. ha facturado el consumo promedio acorde al número de personas que habitan el predio, teniendo en cuenta que mediante visita técnica AVT1069793 fue suministrada la información al personal de redes que el consumo es para 2 personas, facturando 10m<sup>3</sup> de consumo ante la evidencia que el medidor no registra diferencia de lectura estando el predio ocupado.

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

- De igual manera se evidenció que para el mes de abril 2023 producto de su inconformidad con el consumo facturado mediante el tramite 998724 del 28 de abril 2023 y ante la evidencia que el predio se encontraba desocupado, esta operadora procedió a ajustar el consumo facturado en los meses de noviembre, diciembre 2022, enero, febrero, marzo y abril 2023, disminuyendo 36m<sup>3</sup>.
- Igualmente nos permitimos informar que según el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000, la dotación de consumo por persona es de 150 litros por usuario día M3 para sus necesidades básicas de alimentación y aseo para un total de 4.5m<sup>3</sup> por persona mes siempre y cuando adopte prácticas de uso eficiente del servicio, razón por la cual se puede concluir que el consumo facturado en el predio es acorde al número de personas que habitan la vivienda según la información suministrada que en el predio habitan 2 personas.
- 7. Finalmente estimado, es importante tener en cuenta el contrato 341799, en la facturación emitida en el mes de julio 2023 registro un valor de \$53.190 pesos m/te que correspondía a dos periodos de facturación, es decir registraba un saldo en mora por no pago del saldo pendiente por cancelar de la facturación emitida en junio 2023, ya que nuestro sistema comercial no registra pago alguno.
- 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 julio 2023 por valor de \$53.190 pesos m/te indicaba como fecha límite de pago 18 de julio 2023 y fecha de suspensión 19 de julio 2023.

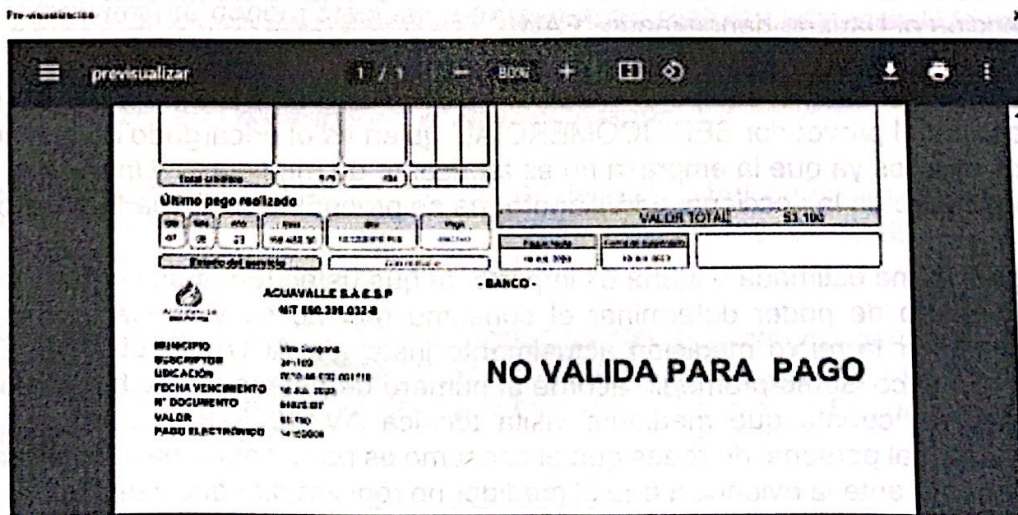


Foto: Sistema comercial ARQ

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





- 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 341799, 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 se ejecutó el 26 de julio 2023, mediante la orden de suspensión No 1064091.
- 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.

- En el caso particular del suscriptor 341799, incurrió en una causal de suspensión en el mes de julio 2023 cuando completo 2 periodos de facturación, por el no pago oportuno de la facturación emitida en julio 2023, teniendo en cuenta que el último pago reportado

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

antes de la fecha de la generación de la suspensión fue el día 7 de junio 2023 por valor de \$166.480 pesos m/te correspondiente a la facturación emitida el 12 de mayo 2023.

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 dar respuesta a su reclamación, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, 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.

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ  
Profesional III Operaciones ( E ) AGUAS 10

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Página 6

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