



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código: SGD-O-001
Versión No.: 02

Villa Gorgona, 27 de Diciembre de 2023

Señor(a)
ALBA CECILIA BENITEZ TORREZ
Contrato 341829 -
Calle 19 A No. 9 – 03
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-1159149 de fecha 07 de Diciembre 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.

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
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

Villa Gorgona (11) de Diciembre de 2023

Señor(a)

ALBA CECILIA BENITEZ TORREZ

Contrato 341829

Calle 19 A No. 9 – 03

Villagorgona

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): ALBA CECILIA BENITEZ TORREZ

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar(a) 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 barrio el encanto del Municipio de villa Gorgona , 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.

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 lo 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.

El Notificado(a):

El Notificador:

Atentamente,

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10

Cedula No. 53 000 504



AC-1159149

Villagorgona, 07 de diciembre de 2023

Señor(a)
ALBA CECILIA BENITEZ TORREZ
Contrato 341829 -
Calle 13 A No. 8-03

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de villa Gorgona, Valle del Cauca, a los () días del mes De DICIEMBRE de Dos mil Veinte tres (2023), se presentó el (la) señor(a):ALBA CECILIA BENITEZ TORREZ, identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ en calidad de suscriptor (341829) 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 atender su solicitud, con relación a su solicitud.

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):

El Notificador:

- Tel como se le informó en el oficio AC-77572023 - 77572023 calendarado del 23 de agosto 2023, el cual fue citado dentro de los términos de ley a la señora LEYDI STELLA GOMEZ con 31346194 autorizada por usted para recibir las notificaciones dentro del oficio instaurado el día 2 de agosto 2023 sin que se presentara a notificarse de manera personal, procediendo a notificar por aviso en la página WEB de la empresa.

Cedula No. _____

Cedula No. 53.000.504



AC-1159149

Villagorgona, 07 de diciembre de 2023

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

Asunto: RESPUESTA RADICADO 1159149

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 Derecho de Petición instaurado en la oficina Principal Cali el día 17 de diciembre mediante los Radicados 1159149, 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 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.
2. Con el fin de adelantar la revisión de fondo su solicitud procedimos a verificar en nuestro sistema comercial las atenciones generadas, los pagos y el estado técnico del contrato 358913, evidenciando:
 - Tal como se le informo en el oficio AC-77572023 - 77582023 calendado del 23 de agosto 2023, el cual fue citado dentro de los términos de ley a la señora **LEYDI STELLA GOMEZ con 31946194** autorizada por usted para recibir las notificaciones dentro del oficio instaurado el día 2 de agosto 2023 sin que se presentara a notificarse de manera personal, procediendo a notificar por aviso en la página WEB de la empresa.

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 proceso que implica estas actuaciones; Sin embargo, los recursos concedidos no fueron agotados, quedando agotada la vía gubernativa de la decisión quedando ejecutoriada, es decir en firme.

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 Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



En el referido oficio se le informo:

- 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.
- 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.
- 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 que verse abocado a legalizar la reconexión del servicio cuando requiera de este preciado líquido.
- Así las cosas y con base a la verificación adelantada mediante Acta de Visita, nos permitimos informar que su solicitud es procedente una vez cumpla con los siguientes requisitos:
- *Encontrarse a Paz y Salvo con todo concepto con la empresa, cancelando las obligaciones adeudadas correspondiente a los cargos fijos facturados, en el predio por el valor \$149.590 pesos m/te, correspondiente a 5 meses de facturación abril, mayo, junio, julio y agosto 2023 y el consumo registrado en la facturación de abril y mayo 2023.*

Sumamos por parte del Cliente		Deducción por parte del Responente	
Consumo	341829	Cargos Responente	
Casa		Identificación	
Tasa de Reparto		Financiación	
Categoría del Cliente		Financiación	
Número de Servicio		Financiación	
Saldo Pendiente: \$149.590,00		Saldo a Favor: \$0,00	
		Saldo Pendiente Financiación: \$0,00	

Código Responsable	Tipo Documento	Identificación	Digito Verificación	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Dirección Domicilio
341829	BOLETA DE CANCELACION	432050210	9	OSCAR	YOSHIMI			C 104902

- La suspensión temporal debe ser por un tiempo mínimo de 2 meses y con vigencia indefinida.





- Consecuentemente para proceder a efectuar el CORTE del Servicio, simultáneamente deberá efectuar la excavación o ruptura pertinente de la malla vial, la cual es requerida para que los funcionarios de Redes accedan a la Red Principal de Acueducto y se lleve a cabo el taponamiento de la acometida externa existente desde la red matriz, y que corresponde al contrato 341829.

- Igualmente, estimado usuario es importante que usted tenga en cuenta que los valores facturados por los Cargos Básicos de Acueducto y Alcantarillado le permiten garantizar la disponibilidad permanente del servicio.

Frente a la facturación para predios desocupados la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a ratificado: "Para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para inmuebles desocupados.

Lo que permite la regulación es que en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994 se suspenda el servicio por mutuo acuerdo entre las partes previo el 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 predios 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.

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



3. De igual manera es importante que usted tenga en cuenta que de acuerdo 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 en mayo 2023 indicaba como fecha límite de pago el 23 de mayo y fecha de suspensión el 24 de mayo 2023.
- 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 que 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 341829, para este periodo se registraba 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 29 de mayo 2023, mediante la orden de suspensión No 1020717, ante el incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.
- 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.
- 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.
- Posteriormente el día 16 de septiembre 2023 la empresa procede a generar la orden de corte del servicio en el contrato 341829, ante la evidencia que el contrato se encuentra incumpliendo el artículo 29 del decreto 302 de 2000, reglamentario de la Ley 142/1994, establece **CAPITULO VI. Causales de corte y terminación del contrato**, la cual se encuentra ejecutada en terreno.

Decreto 302 de 2000. CAPITULO VI Causales de corte y terminación del contrato

(...) Artículo 29. La entidad prestadora de los servicios públicos, solamente podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes las siguientes causales de terminación del contrato y corte del servicio:

29.1 La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

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



29.2 Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.

29.3 La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.

29.4 La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

29.5 La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

29.6 La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos

4. Sin embargo, una vez analizado su Derecho de Petición, ACUAVALLE S.A. E.S.P. tiene 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.

Para poder realizar el reconexión del servicio, se requiere presentar los siguientes documentos, para lo cual la invitamos de manera cordial a acercarse al Punto de Atención al Usuario "PAU" de ACUAVALLE S. A. E.S.P., en el corregimiento de Villagorgona.

- Fotocopia de la cedula de quien figure como propietario en el predio
- Encontrarse a paz y salvo con todo concepto con la empresa, cancelando las obligaciones adeudadas correspondiente a los cargos fijos facturados, en el predio por el valor \$203.000 pesos m/te, correspondiente a 7 meses de facturación abril, mayo, junio, julio y agosto, septiembre y octubre 2023, el consumo registrado en la facturación de abril y mayo 2023 y el valor de el corte del servicio facturado en la facturación de noviembre 2023.

En el mismo sentido le recomendamos, muy respetuosamente, le recomendamos 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

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

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.

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas (E) AGUAS 10