


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

Villa Gorgona, 27 de Diciembre de 2023

Señor(a)
YARLEY OSORIO
yarleyosorio98@gmail.com
Villagorgona

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a): YARLEY OSORIO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-126852023 de fecha 27 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



Villa Gorgona (27) de Diciembre de 2023

Señor(a)
YARLEY OSORIO
yarleyosorio98@gmail.com
Villagorgona

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): YARLEY OSORIO

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 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 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



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): YARLEY OSORIO ,identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ 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 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, autentica y gratuita de la decisión.

SUSTENTACION


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:

Cedula No. _____

Cedula No. 53.000.504

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

AC-126852023

Villagorgona, 27 de diciembre 2023

Señor(a)
YARLEY OSORIO
yarleyosorio98@gmail.com
Villagorgona

ASUNTO: RESPUESTA SUSPENSION DEL SERVICIO

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 correo electrónico acuavalle@acuavalle.gov.co el día 08 de diciembre 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 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. Una vez recibido su solicitud, consideramos oportuno indicarle que el sistema de acueducto del municipio de Florida y Pradera que es abastecido por el río Frayle y Bolo el cual a su vez abastece los corregimientos San Antonio de Los Caballeros, La Regina y Villagorgona y el municipio de Candelaria; que es transportado a través de los diferentes componentes del sistema hidráulico que comprenden la bocatoma, aducción, planta de tratamiento, conducción y distribución, razón por la cual este sistema está expuesto a los diversos factores ambientales, técnicos, fatiga de material, operación de maquinaria o terceros, entre otros, que pueden afectar su normal funcionamiento; situación que ocurre en cualquier sistema hidráulico del mundo.

ACUAVALLE S.A. E.S.P. mantiene una reacción temprana ante estos factores externos ajenos a su voluntad para una intervención inmediata que permita superar la contingencia con la mayor oportunidad, garantizando así el suministro del servicio con la mayor prontitud.

Nuestro objetivo es garantizar la calidad, cobertura y continuidad del servicio a nuestra población de usuarios, es por ello que además de adelantar las soluciones técnicas requeridas cuando tenemos contingencias, buscamos mantener informados a nuestros usuarios a través de los canales de comunicación de la empresa como son: página Web, boletines digitales,

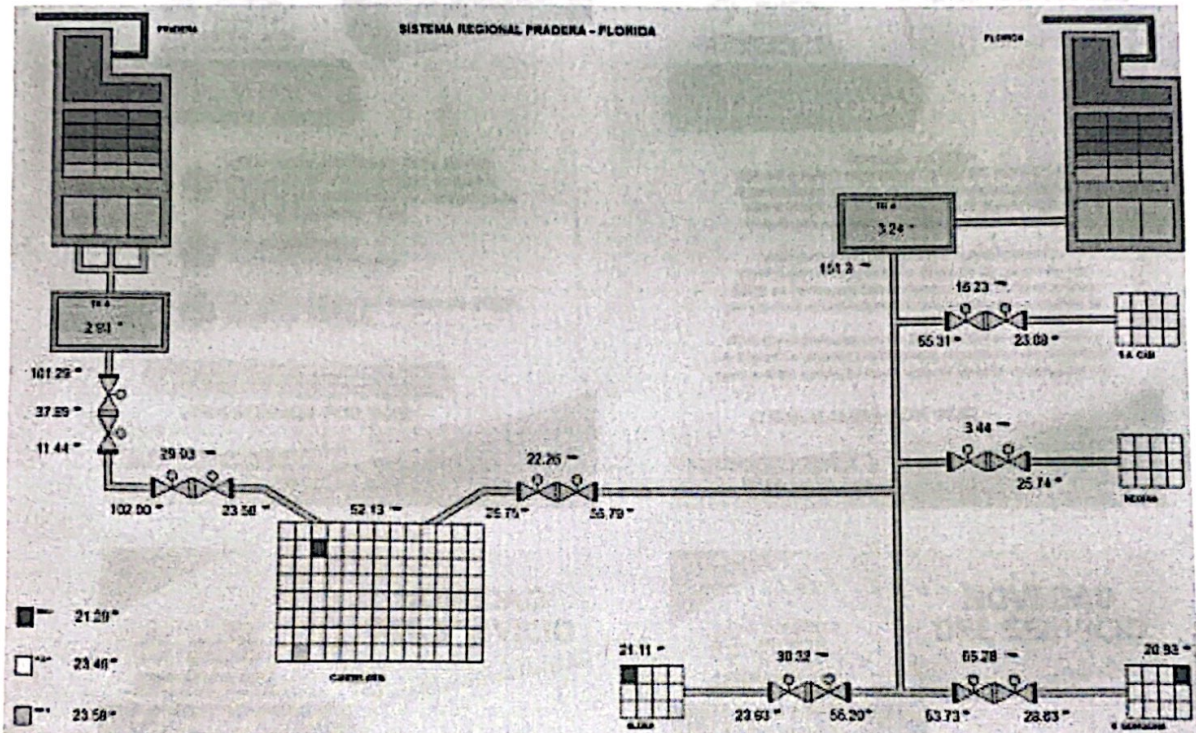
Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 1

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



redes sociales como Facebook, Instagram, twitter y perifoneo local cuando la suspensión es programada.

Para informar el corregimiento de Villagorgona se abastece desde la PTAP de Florida, a continuación se presenta el esquema con el cual se realiza la operación del sistema de abastecimiento mediante un control de telemetría en el cual se tiene control durante las 24 horas del día.




3. Una vez recibida su solicitud, nos permitimos informar que ACUAVALLE S.A. E.S.P. identifico un daño de red matriz a la altura del retorno a la entrada de Villagorgona callejón San Joaquín, para lo cual nos permitimos comunicar las actuaciones adelantadas por parte de esta operadora:

- Una vez ACUAVALLE S.A. E.S.P. es conocedora del daño en la línea de conducción de agua Florida – Villagorgona, procede a reportar la novedad a la Subgerencia Operativa con el fin de adelantar el contrato de obra teniendo en cuenta que daño esta ocasionado en el empalme de la tubería de 14" PVC a la tubería de 18" de Polietileno.
- Posteriormente, cuando es contratada la reparación del daño de red matriz se empiezan las adecuaciones desde el día 29 de noviembre 2023, realizando una reparación provisional con el fin de subsanar parcialmente el desperdicio de agua y no seguir

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 |

afectando los usuarios del sector, permitiéndonos abastecer el corregimiento de Villagorgona con bajas presiones para algunos sectores emitiendo los comunicados por los canales comunicación de la empresa con el fin de mantener nuestros usuarios enterados de la situación presentada.

ACUAVALLE
Más Por Vos
Sistema Gestión Documental

COMUNICADO 2408
FECHA: Noviembre 29 de 2023

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

CORREGIMIENTO VILLAGORGONA

Inicio de reparación de daño de red matriz de 18" en la glorieta antes de llegar al corregimiento de Villagorgona en la vía Condaria - Calí.

Zona Afectadas:
Todo el Corregimiento.

Miércoles 29 de Noviembre de 2023 desde las 7:00am.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41
Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co

ACUAVALLE
Más Por Vos
Sistema Gestión Documental

COMUNICADO 2413
FECHA: Noviembre 30 de 2023

NOVEDAD DEL SERVICIO

CORREGIMIENTO VILLAGORGONA

Acuavalle S.A. E.S.P. informa a toda la comunidad de VILLAGORGONA, que la reparación del daño de 18" presenta una nueva filtración sobre la tubería de polietileno, por lo que se requiere maquinaria especializada para realizar la reparación.

Ante esta situación no es posible restablecer el servicio en el corregimiento. El día 30 de noviembre del 2023, se continuó con la reparación del daño en la línea que conlleva el servicio de acueducto para el corregimiento.

Ofrecemos disculpas por las incomodidades presentadas y activamos el plan de contingencia, seguiremos distribuyendo agua potable mediante camión tanques en todo el corregimiento.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41
Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co

ACUAVALLE
Más Por Vos
Sistema Gestión Documental

COMUNICADO 2415
FECHA: Noviembre 30 de 2023

NOVEDAD DEL SERVICIO

CORREGIMIENTO VILLAGORGONA

Acuavalle S.A. E.S.P. informa a toda la comunidad de VILLAGORGONA, que el plan de contingencia, de suministrar de agua potable mediante camión tanques tendrá estos recorridos:

Carro 1
Inicio recorrido en la Urbanización Los Ángeles en la Carretera 6 con Calle 19

Carro 2
Inicio recorrido en el colegio San Jorge pasando por el colegio las Fleas y la Tronca

Carro 3
Inicio recorrido en el barrio Santa Ana pasando a la Contreras

Carro 4
Inicio recorrido en el parque viejo por la Calle 10 con Carretera 12

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41
Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co

ACUAVALLE
Más Por Vos
Sistema Gestión Documental

COMUNICADO 2417
FECHA: Noviembre 30 de 2023

NOVEDAD DEL SERVICIO

CORREGIMIENTO VILLAGORGONA

Acuavalle S.A. E.S.P. informa a toda la comunidad de VILLAGORGONA, que nos encontramos en el proceso de empalme de la tubería.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41
Cali - Valle del Cauca

www.acuavalle.gov.co



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

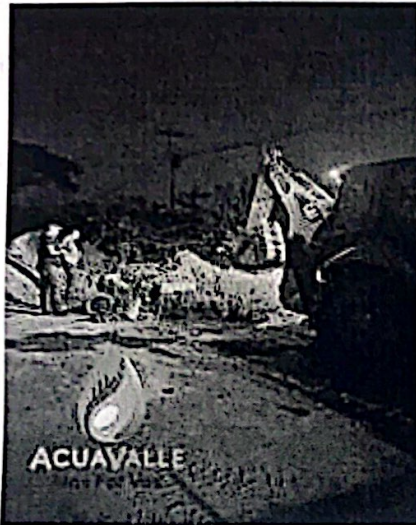


Foto: Archivo ACUAVALLE S.A. ES.P.

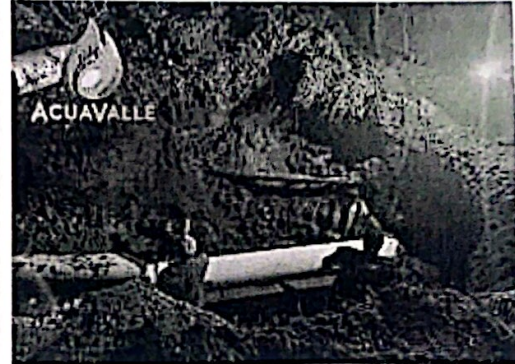


Foto: Archivo ACUAVALLE S.A. ES.P.

ACUAVALLE
Más Por Vos
Surgimiento Corregimiento COMUNICACIONES
COMUNICADO 2422
FECHA: Diciembre 2 de 2023

NOVEDAD DEL SERVICIO

CORREGIMIENTO VILLAGORGONA

Acuavalle S.A. E.S.P.
Informa a toda la comunidad de VILLAGORGONA, que el plan de contingencia, de suministro de agua potable mediante carro tanques tendrá estos recorridos:

CARRO 1
Empresas la distribución por el colegio los Guandúes pasando a la granja.

CARRO 2
Empresas la distribución por el barrio San Jorge y el colegio los peña

CARRO 3
Inician por norte el parvenir y colegio los combales

CARRO 4
Inician la distribución por el centro y barrio municipal

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41
Cali - Valle del Cauca

ACUAVALLE
Más Por Vos
Surgimiento Corregimiento COMUNICACIONES
COMUNICADO 2420
FECHA: Diciembre 2 de 2023

NOVEDAD DEL SERVICIO

CORREGIMIENTO VILLAGORGONA

Acuavalle S.A. E.S.P.
Informa a toda la comunidad de Villagorgona, que la reparación del daño de 18" presenta una nueva filtración sobre la tubería de polietileno, por lo que se hace necesario suspender el servicio nuevamente en todo el Corregimiento.

Ofrecemos disculpas por las incomodidades presentadas, seguimos con el plan de contingencia distribuyendo agua potable en carro tanques en todo el Corregimiento.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41
Cali - Valle del Cauca

- Finalmente, se procede el día 9 de diciembre 2023 a ejecutar la reparación definitiva por medio de la tecnología de la termofusión que se requería en la tubería de polietileno, con los procesos operativos requeridos para subsanar la novedad.

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



Foto: Archivo ACUAVALLE S.A. ES.P.

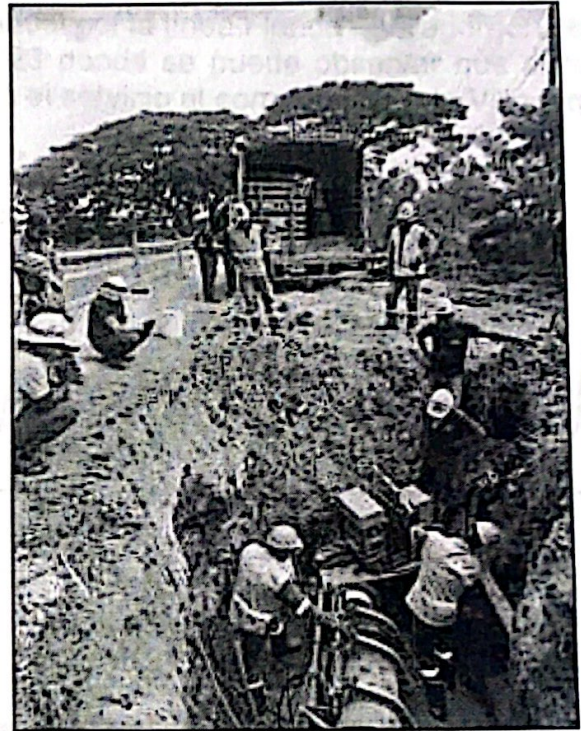


Foto: Archivo ACUAVALLE S.A. ES.P.

ACUAVALLE
Más Por Vos
Sistema de Gestión de Comunicaciones

COMUNICADO 2440
FECHA: Diciembre 08 de 2023

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

CORREGIMIENTO VILLAGORGONA

- Empalme de la conducción de 18" en polietileno a PVC diámetro 14"
- Zonas Afectadas: Todo el Corregimiento
- Sábado 9 de Diciembre 2023 desde las 8:00am

ACUAVALLE S.A. ES.P. agradece a todos los usuarios por las inconveniencias ocasionadas por la suspensión del servicio en el momento de mayor afluencia de información que por una oportuna información de los usuarios de la red de distribución de agua potable.

¡TRABAJAMOS POR VOS!

EQUIPO DE COMUNICACIONES
Dirección: Avenida 5 Norte No. 2588 - 20
Dpto. - Urdaraca - Guayaquil

www.acuavalle.com.ec



En la siguiente gráfica se puede evidenciar el caudal por la línea Florida – Villagorgona durante los días 26 de noviembre y 9 de diciembre 2023 donde se puede observar que aunque se presentaron horas de bajo caudal, se suministró el servicio al corregimiento de Villagorgona.

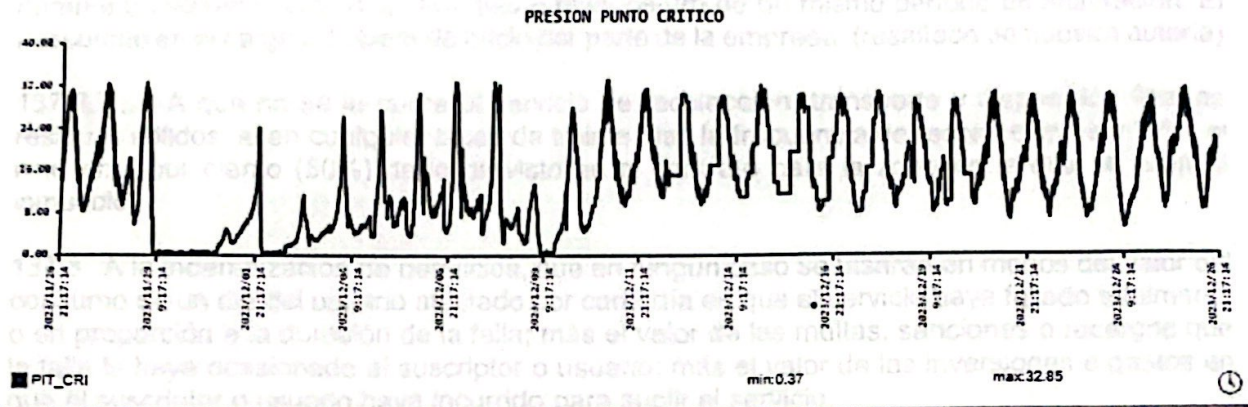


Imagen: Centro de Control SAP - Presión del 26 noviembre al 26 de diciembre 2023 sector izquierdo sentido Candelaria - Cali

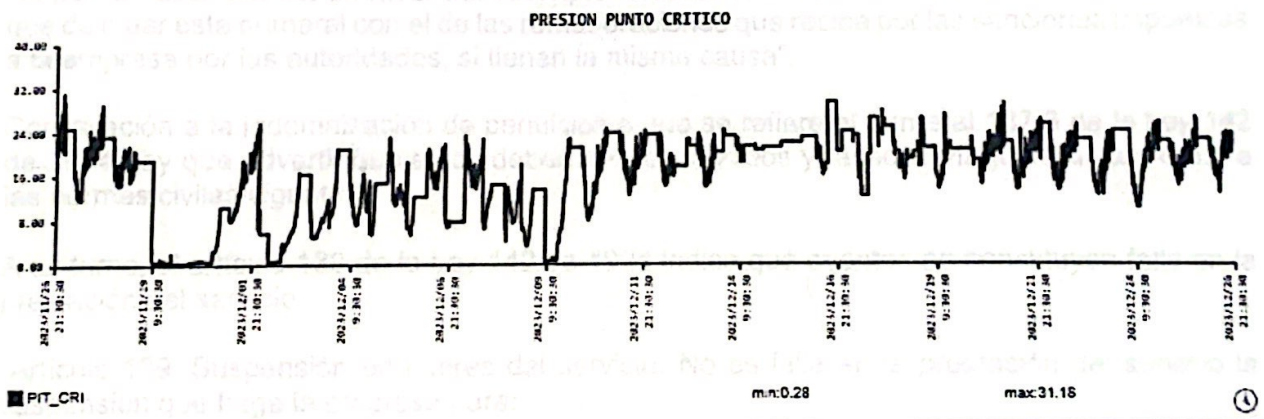



Imagen: Centro de Control SAP - Presión del 29 noviembre al 26 de diciembre 2023 sector derecho sentido Candelaria - Cali

Estimado usuario, ante la situación antes mencionada, la empresa procedió a abastecer por medio de carro tanques diferentes sectores en el corregimiento de Villagorgona, tratando de abastecer la mayor población posible.

4. Por otro lado, el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 señala que la falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución

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

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

del contrato, o a su cumplimiento teniendo derecho en este último caso a las reparaciones definidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, así:

“137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. (resaltado de nuestra autoría)

137.2. (...) A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa”.

Con relación a la indemnización de perjuicios a que se refiere el numeral 137.3 de la Ley 142 de 1994 hay que advertir que estos deben ser reconocidos y tasados vía judicial, conforme a las normas civiles vigentes.

A su turno, el artículo 139 de la Ley 142 de 1994 indica qué eventos no constituyen falla en la prestación del servicio.

“Artículo 139. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:


139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

139.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos”

De conformidad con lo anterior, la falla en la prestación de los servicios, según el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, permite al usuario optar entre la resolución del correspondiente contrato o su cumplimiento con las indemnizaciones que al efecto prescribe.

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 |

El artículo 137 de la Ley 142 de 1994 dispone que se descuente "el cargo fijo" y sólo se cobre al usuario el valor del consumo cuando la interrupción continua del servicio, a causa de la falla del mismo, dure quince días o más.

Entendemos perfectamente que la comunidad se incomoda por estas actividades operativas que debemos adelantar y que siempre se quiere una urgente solución, no obstante, queremos ofrecerle disculpas por los inconvenientes ocasionados.

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

De usted muy cordialmente

Atentamente,



CESAR AUGUSTO CHICAIZA LOZADA
Profesional III – Mantenimiento AGUA 10 (E.)

Copia:

Anexos:

Transcriptor: *Deisy Oviedo*

Aprobo

Copia Externa

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