



ADMINISTRACION DEL CLIENTE  
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

AC-PRADERA

Pradera, 23 de febrero 2024

Señor(a)  
VIRGINIA MUÑOZ CARDENAS  
Contrato 562464  
Mnz R Lote 10  
Pradera

ASUNTO: CITACION Y 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 No 4- 48 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.

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



ADMINISTRACION DEL CLIENTE  
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Pradera, Valle del Cauca, a los ( ) días del mes de diciembre de Dos mil veinte cuatro (2024), se presentó el (la) señor VIRGINIA MUÑOZ CARDENAS identificado(a) con cédula de ciudadanía n° ( ) 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, 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:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cedula No. \_\_\_\_\_

Cedula No. 53.000.504

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

AC-PRADERA

Pradera, 23 de febrero 2024

Señor(a) X  
VIRGINIA MUÑOZ CARDENAS X  
Contrato 562464  
Mnz R Lote 10  
Pradera

**ASUNTO: RESPUESTA RADICADO**

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 dentro de los términos de ley a su solicitud instaurada en el Punto de Atención al Usuario denominado "P.A.U." el día 05 de febrero 2024, la 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. En atención a su solicitud se procedió a verificar la trazabilidad de la instalación de la matricula con contrato 562464 motivo de la solicitud evidenciando:
  - Producto de su solicitud se procedió a verificar en el sistema comercial de la empresa ARQ que para el día 02 de noviembre 2023 se realizó la solicitud de del Nuevo Servicio en el Punto de Atención al Usuario denominado "PAU", generando el contrato 562464 entre las partes el Sra. VIRGINIA MUÑOZ CARDENAS y ACUAVALLE S.A. E.S.P. el cual se registró en todo momento por el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio que tiene contemplado ACUAVALLE S.A. E.S.P y el pliego tarifario formulado por el ente regulador.
  - Posteriormente el personal operativo procede a dirigirse al predio a realizar el Acta de Visita en Terreno para poder solicitar los materiales requeridos al proveedor de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

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 890.399.032-8acuavalle@acuavalle.gov.co -  
www.acuavalle.gov.co

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

- Una vez, es levantada el Acta de Visita Técnica verificando el diámetro, si es con pase o sin pase, se procede a solicitar el kit de materiales a la empresa SERVICOMERCIAL, encargada de la distribución de los mismos el día 3 de noviembre 2023.
- Una vez los materiales se encuentren en el Punto de Atención al Usuario de Pradera la empresa procede a programar la instalación de el mismo el cual se encuentra grabado como ejecutado el día 22 de enero 2024.

Sin embargo ante su solicitud, donde manifiesta que le indico al funcionario la no instalación de la caja de protección y el equipo de medida, nos permitimos informar que no es recomendable que el equipo de medida permanezca sin tener contacto con el agua, por lo cual le invitamos a la instalación del mismo, dejando el registro de corte cerrado con el fin de evitar registro de consumos así la vivienda se encuentre desocupada.

- 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. Enefecto, 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."*

Con base a las anteriores argumentaciones, 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.

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 890.399.032-8acuavalle@acuavalle.gov.co -  
www.acuavalle.gov.co



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

Finalmente estimado usuario, ACUAVALLE S.A. E.S.P. cargo el valor de \$668.200 pesos m/te, correspondiente a los materiales utilizados en la instalación de la nueva acometida domiciliaria, los cuales se encuentra financiados a 12 cuotas, quedando la primera cuota facturada en la factura emitida el 19 de febrero 2024.

Código Nota	Estado	Concepto		Causa		Signo		valor	Fecha Creación
		Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción		
3942729	APLICADA	2169	TUBERÍA PVC, RDE 21, UZ, DE POLIETILENO SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$25.536,00)	2024-02-01 11:14:50
3942730	APLICADA	2136	COLLARIN SALIDA A 1/2" EN PVC SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$36.518,00)	2024-02-01 11:14:50
3942731	APLICADA	2135	SELLANTE SHELAC - LIMPIADOR Y CINTA TEFLON SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$4.185,00)	2024-02-01 11:14:50
3942732	APLICADA	2135	SELLANTE SHELAC - LIMPIADOR Y CINTA TEFLON SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$7.487,00)	2024-02-01 11:14:50
3942733	APLICADA	2135	SELLANTE SHELAC - LIMPIADOR Y CINTA TEFLON SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$1.996,00)	2024-02-01 11:14:50
3942734	APLICADA	2131	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1/2" R315 MODELO AQUADIS+ SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$294.099,00)	2024-02-01 11:14:50
3942735	APLICADA	214	ADAPTADOR MACHO PVC 1/2 SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$571,00)	2024-02-01 11:14:50
3942736	APLICADA	2132	VALVULA DE CONTROL USUARIO SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$23.192,00)	2024-02-01 11:14:50
3942737	APLICADA	2134	REGISTRO DE CORTE ANTIFRAUDE SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$28.449,00)	2024-02-01 11:14:50
3942738	APLICADA	2137	REGISTRO DE INCORPORACION SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$32.984,00)	2024-02-01 11:14:50
3942739	APLICADA	2138	CAJA PROTECCION MEDIDOR SC	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$110.652,00)	2024-02-01 11:14:50
3799161	APLICADA	255	CONEXION ACU	2	PASO A DIFERIDO	CR	CRÉDITO	(\$102.531,00)	2023-11-03 13:41:37

De igual forma es compromiso del cliente del servicio Acueducto cumplir con la ley 373 de 1997 y el decreto 3102 que habla del "uso eficiente y racional del consumo de agua y está relacionado con la instalación de equipos, elementos de bajo consumo para la vivienda que solicita el servicio.

Esperamos de esta manera atender su solicitud no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle

De usted muy cordialmente,

DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ  
Comisionada Actividades Específicas ( E ) AGUA 10

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 890.399.032-8acuavalle@acuavalle.gov.co -  
www.acuavalle.gov.co