

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

Villa Gorgona, 01 de Marzo de 2024

Señor(a)  
Nelly Marina Mazuera  
Suscriptor: 327263  
Villa Gorgona

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**

Respetado señor(a): Nelly Marina Mazuera

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio AC-12382024 de fecha 27 de Febrero de 2024, 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



ADMINISTRACION DEL CLIENTE  
CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Código:MI1-F1

Versión No.: 00

Villa Gorgona (28) de Febrero de 2024

Señor(a)  
NELLY MARINA MAZUERA S.  
Suscriptor 327263  
Villagorgona - Valle

X Señora Mazuera  
C.C. 66'879.343  
X Señora Mazuera  
C.C. 66'879.343

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

Respetado señor(a): NELLY MARINA MAZUERA S

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

X USUARIA no firma.  
Pide que le firme  
otra persona.

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

### ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de villa Gorgona, Valle del Cauca, a los ( ) días del mes De FEBRERO de Dos mil Veinte cuatro (2024), se presentó el (la) señor(a): NELLY MARINA MAZUERA S. identificado(a) con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_ en calidad de suscriptor (327263) 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.

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, autentica 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</b> <b>OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC-12382024

Villagorgona, 27 de febrero de 2024

Señor(a)  
 NELLY MARINA MAZUERA S.  
 Suscriptor 327263  
 Villagorgona – Valle

Asunto: RESPUESTA RADICADO 12382024

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 "PAU" mediante radicado 12382024 el día 08 de febrero 2024, 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, y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, Resolución 457 de 2008 y Circular 006 de la SSPD de 2007.
2. Con el fin de adelantar la revisión de fondo a su solicitud, procedimos a efectuar la trazabilidad del daño presentado en la Carrera 4 No. 7- 83 del barrio El Dinamo en el corregimiento de Villagorgona Municipio de Candelaria, respecto a las atenciones y reparaciones efectuadas en el predio bajo el contrato 327263, evidenciando:
  - El día 13 de febrero 2023 fue notificado de manera personal, la necesidad de reparación del daño de la domiciliaria de acueducto del contrato 327263, donde ACUAVALLE S.A. E.S.P. está en la obligación legal de facturarle al usuario los costos de materiales y mano de obra en que se incurra para el mantenimiento y/o reposición de la acometida domiciliaria externa.
  - Sin embargo, el usuaria del contrato 327263 y el presidente de la Junta de Acción Comunal presentaban su inconformidad por escrito y la NO AUTORIZACION de la reparación del daño de la domicilia externa de acueducto omitiendo esta obligación contraída en el contrato de condiciones uniformes, la cual tipifica una causal de suspensión del servicio tal como se indica en el capítulo V, *causales de suspensión de los servicios*, artículo 25 ítem 25.2 Se debe evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o de terrenos, siempre que se haya empleado toda la

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
 Avenida 5 Norte N°. 23AN - 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

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

diligencia dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

- Posteriormente se procedió a generar el tramite 1004280 del 5 de mayo 2023 para realizar la reparación de la filtración de la domiciliaria de acueducto evidenciando que el PF tres partes se encontraba con fuga procediendo a reparar.
- Mediante el mismo trámite se efectúa el cobro de los materiales que la empresa utilizo para la reparación y la mano de obra, por valor de \$85.445 pesos m/te, los cuales fueron facturados a través de la factura al contrato 327263.

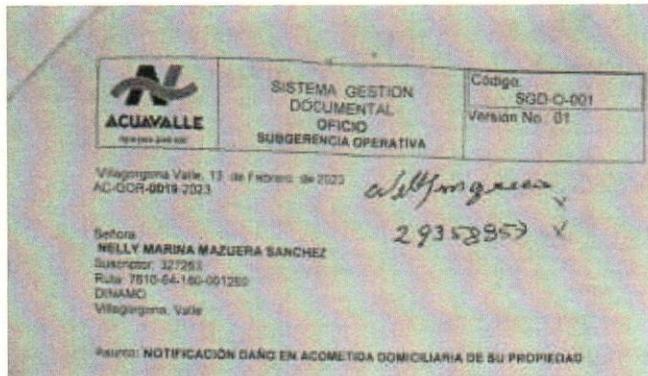


Imagen 1: Archivo contrato 327263

3. No obstante, se recibe nuevamente por parte de la comunidad la solicitud de efectuar la reparación de la fuga domiciliaria en el sector, procediendo a verificar que nuevamente la domiciliaria del contrato 327263 está presentando filtración en otro punto diferente al reparado anteriormente.

Es así que la empresa procede nuevamente a notificar la necesidad de reparación de la acometida domiciliaria del contrato 327263, informando la necesidad de reparar la domiciliaria, recomendando efectuar la reposición de toda la domiciliaria de acueducto desde la red matriz hasta la caja de protección del medidor (encamisando la manguera PF) con el fin de evitar nuevas filtraciones en la acometida domiciliaria que perjudique la vía vehicular.

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

	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO SUBGERENCIA OPERATIVA</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 01

Vilagoriona Valle, 23 de Febrero de 2024  
AC-GOR-0022 2024

Señora  
**NELLY MARINA MAZUERA**  
Suscriptor: 327263  
EL DEHAIMO  
Ruta 7010-54 180-1260  
Vilagoriona, Valle

*Nelly Mazuera*  
+ 29358557

Asunto: NOTIFICACIÓN BAÑO EN ACOMETIDA DOMICILIARIA DE SU PROPIEDAD

Aplicado Eduard, realiza un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados ACUAVALLE S.A. E.S.P. AGUA TO. Es la vez que nos permitimos ratificar la necesidad de reparar la acometida domiciliar de su propiedad ya que se encuentra filtrando y generando desperdicio de este preciado líquido razón por la cual le solicitamos muy comedidamente proceder a realizar la excavación correspondiente para que nuestro personal pueda proceder a las reparaciones que requiere su acometida para lo cual se debe autorizar el cobro de los

Imagen 2: Archivo contrato 327263

Para fundamentar este procedimiento legal, me permito informarle lo establecido en el decreto **302 de 2000, por medio del cual se reglamenta la ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que indica la** responsabilidad del usuario o suscriptor realizar el mantenimiento y garantizar el buen funcionamiento de las acometidas domiciliarias. (CAPÍTULO IV Del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias ART. 21—Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias, cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliar del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella).

El título II, capítulo I, artículo 6, que refiere el uso racional de los servicios, nos indica que Los usuarios suscriptores de las empresas prestadoras de los servicios, deberán hacer uso eficiente de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, 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**.

Adicionalmente en el capítulo III (*Del Régimen de acometidas y medidores*) y en particular en el artículo 20 indica que: **El Mantenimiento de las acometidas y medidores.**

1. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.
2. El costo de reparación o reposición de las **acometidas** y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expedido el periodo de garantía en los términos del artículo 15 (3 años).
3. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de los escombros, materiales, basura u otros elementos.

Finalmente, en el capítulo IV, del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias indica que en el artículo 21, el mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado no es

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción  
Avenida 5 Norte N°. 23AN - 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 <b>OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y **exigir las adecuaciones y reparaciones** que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

El Artículo 135 de la Ley 142 de 1994, establece la propiedad de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado, es de quien las hubiere pagado, y en se sentido cualquier adecuación estará a cargo del suscriptor o usuario.

***Artículo 135. Que nos indica que la propiedad de las conexiones domiciliarias: que incluye las redes y todos sus accesorios, redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.***

Si transcurridos 5 días de la presente notificación, el usuario no ha procedido a efectuar la excavación, ACUAVALLE S.A. E.S.P.; procederá a realizar la excavación y el lleno con nuestro personal operativo, costo que le será facturado en el presente mes, siendo importante informarle que en cualquier caso la recuperación de la malla vial está a cargo del suscriptor o usuario. (ACUAVALLE S.A. E.S.P., hará el respectivo reporte a la oficina asesora de Planeación Municipal para que efectué el respectivo control).

Estimado usuario ACUAVALLE S.A. E.S.P. estamos de la obligación legal de facturarle al usuario los costos de materiales y mano de obra en que se incurra para el mantenimiento y/o reposición de la acometida domiciliaria externa; Siendo importante informarle que en cualquier caso la recuperación de la malla vial está a cargo del suscriptor o usuario.

De esta manera damos atención y respondemos a su reclamación dentro de los términos legales, no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle; y en mi deber dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, informarle que contra la misma proceden los recursos 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.

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

De usted muy cordialmente



DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ  
Profesional III – Operación AGUA 10 (E.)

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

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Nillyreth Jimenez.

Aprobo