VEOLIA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210054321**

Señor (a): LESBIA ALVIZ ANAYA
CALLE EL PARAISO
Toluviejo
Tel: 3138241621

Contrato No. 070 001 0078535, 070 001 0078533, 070 001 0078534, 070 001 0078532

AVISO

EL LIDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. - VEOLIA

HACE SABER:

Que dado que no se pudo realizar en debida forma la notificación personal de la decisión tomada según ACTO EMPRESARIAL RADICADO No. **20221210051211** del día 21/06/2022, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a):**LESBIA ALVIZ ANAYA**, 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 presente notificación por aviso. Dicha notificación se entenderá surtida al día siguiente del recibido del presente aviso, y con la finalidad de que Usted conozca la decisión adoptada por la Empresa se adjunta copia íntegra del acto empresarial mencionado.

En caso de que Usted no esté de acuerdo con la decisión adoptada por la Empresa puede hacer uso del recurso de reposición, el cual debe ser interpuesto dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se entienda surtida la notificación, dirigido al señor Gerente de la Empresa, y de manera subsidiaria del recurso de apelación, dirigido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El presente Aviso se fija en la página Web, www.veolia.com.co de AGUAS DE LA SABANA SA ESP y se fija en cartelera en un lugar de acceso al público hoy 09 de agosto de 2022 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 16 de agosto de 2022 a las 6:00 p.m.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: ELIZABETH SIBAJA BUSTAMANTE

VEOLIA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210051211**

Sincelejo, 21 de junio de 2022

Señor (a):
LESBIA ALVIZ ANAYA
Calle el Paraíso
Municipio San José de Toluviejo
Departamento de Sucre
Contratos N°s 070 001 0078535, 070 001 0078533, 070 001 0078534 y 070 001 0078532

Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado **N°20221440008652** de fecha 03/06/2022

Respetado Cliente:

Reciba un cordial saludo de ***Veolia – Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.***, una empresa en la que trabajamos para que nuestros hijos y futuras generaciones vivan en un entorno más sano y sostenible, ofreciendo servicios con calidad y pertenencia para el lugar que habitamos.

En atención a su reclamación radicada ante la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios y trasladada por competencia a nuestras oficinas en donde manifiesta inconformidad por los cobros de suspensión y reinstalación del servicio en la factura del periodo mayo 2022 emitidas a los predios identificados con los Contratos N°s 070 001 0078535, 070 001 0078533, 070 001 0078534 y 070 001 0078532 se observa lo siguiente:

- **Contrato N° 070 001 0078535**, correspondiente al predio ubicado en la **CL 11 B 17 B 15 PI 2 - Barrio Fátima**, se observa que la empresa procedió a realizar la suspensión del servicio por encontrarse en mora con el pago de la factura **N°S-FS12065143** emitida el dia **25/04/2022** y correspondiente al mes de **abril de 2022,** en la cual se estableció como fecha de pago oportuno el dia **25/04/2022** y se le indicó que a partir del dia **26/04/2022,** procedia la suspensión del servicio, igualmente se le comunicó que sobre esta actuación procedía el Recurso de Reposición ante la empresa y en subsidio apelación ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, al no reflejarse el pago oportuno de su factura en la fecha indicada se generó desde nuestro sistema de gestión comercial comercial la orden de trabajo para suspensión, la cual se realizó dia **29/04/2022.**

Precisamos que la empresa respeto el debido proceso, garantizando al usuario el derecho de contradicción y defensa frente a la facturación a su cargo, mediante el aviso previo descrito en su factura en la cual se le informa al cliente el motivo de la suspensión, los recursos procedentes, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse. Tal como se detalló en la facturación del periodo ***abril de 2022 :***

FECHAS LIMITES	
Pague oportunamente hasta	**Suspensión a partir del**
25/04/2022	**26/04/2022**

EL NO PAGO OPORTUNO DE LA FACTURA, DARÁ LUGAR A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A PARTIR DE LA FECHA DE SUSPENSIONINDICADAENÉSTA. CONTRAESTADECISIÓNPROCEDEELRECURSODEREPOSICIÓNANTELAEMPRESAYEN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN ANTE LA **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SSPD.** DENTRO DE LOS 5 DIAS SIGUIENTES AL RECIBO DE ÉSTA FACTURA. PODRÁ INTERPONER LOS RECURSOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE **ADESA S.A. ESP.** MÁS CERCANA.

En su caso particular, se observa que no hizo uso de los respectivos recursos, asi las cosas la empresa procedió con la suspensión del servicio por falta de pago.

VEOLIA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210051211**

Una vez cancelada la factura que originó la suspensión del servicio de acueducto, la empresa procedió a reinstalar el servicio el dia **14/06/2022,** los costos en los cuales incurrió la empresa al realizar dicho procedimiento generaron un cobro por valor de **$14.000°°** por concepto de suspensión el cual fue cargado en la factura **N°S-FS12140685** emitida el dia **16/05/2022.**

• **Contrato N° 070 001 0078533**, correspondiente al predio ubicado en la **CL 11 B 17 B 13 - Barrio Fátima**, se observa que la empresa procedió a realizar la suspensión del servicio por encontrarse en mora con el pago de la factura **N°S-FS12065147** emitida el dia **25/04/2022** y correspondiente al mes de **abril de 2022,** en la cual se estableció como fecha de pago oportuno el dia **25/04/2022** y se le indicó que a partir del dia **26/04/2022,** procedia la suspensión del servicio, igualmente se le comunicó que sobre esta actuación procedía el Recurso de Reposición ante la empresa y en subsidio apelación ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, al no reflejarse el pago oportuno de su factura en la fecha indicada se generó desde nuestro sistema de gestión comercial comercial la orden de trabajo para suspensión, la cual se realizó dia **29/04/2022.**

Precisamos que la empresa respeto el debido proceso, garantizando al usuario el derecho de contradicción y defensa frente a la facturación a su cargo, mediante el aviso previo descrito en su factura en la cual se le informa al cliente el motivo de la suspensión, los recursos procedentes, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse. Tal como se detalló en la facturación del periodo ***abril de 2022 :***

FECHAS LIMITES	
Pague oportunamente hasta	Suspensión a partir del
25/04/2022	26/04/2022

EL NO PAGO OPORTUNO DE LA FACTURA, DARÁ LUGAR A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A PARTIR DE LA FECHA DE SUSPENSIÓN INDICADA EN ÉSTA. CONTRA ESTA DECISIÓN PROCEDE EL RECURSO DE REPOSICIÓN ANTE LA EMPRESA Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN ANTE LA **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SSPD.** DENTRO DE LOS 5 DIAS SIGUIENTES AL RECIBO DE ÉSTA FACTURA. PODRÁ INTERPONER LOS RECURSOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE **ADESA S.A. ESP.** MÁS CERCANA.

En su caso particular, se observa que no hizo uso de los respectivos recursos, asi las cosas la empresa procedió con la suspensión del servicio por falta de pago.

Una vez cancelada la factura que originó la suspensión del servicio de acueducto, la empresa procedió a reinstalar el servicio el dia **14/06/2022,** los costos en los cuales incurrió la empresa al realizar dicho procedimiento generaron un cobro por valor de **$14.000°°** por concepto de suspensión el cual fue cargado en la factura **N°S-FS12140689** emitida el dia **16/05/2022.**

• **Contrato N° 070 001 0078534**, correspondiente al predio ubicado en la **CL 11 B 17 B 13 CS 1 - Barrio Fátima**, se observa que la empresa procedió a realizar la suspensión del servicio por encontrarse en mora con el pago de la factura **N°S-FS11989685** emitida el dia **11/03/2022** y correspondiente al mes de **marzo de 2022,** en la cual se estableció como fecha de pago oportuno el dia **22/03/2022** y se le indicó que a partir del dia **23/03/2022,** procedia la suspensión del servicio, igualmente se le comunicó que sobre esta actuación procedía el Recurso de Reposición ante la empresa y en subsidio apelación ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, al no reflejarse el pago oportuno de su factura en la fecha indicada se generó desde nuestro sistema de gestión comercial comercial la orden de trabajo para suspensión, la cual se realizó dia **28/03/2022.**

Precisamos que la empresa respeto el debido proceso, garantizando al usuario el derecho de contradicción y defensa frente a la facturación a su cargo, mediante el aviso previo descrito en su factura en la cual se le informa al cliente el motivo de la suspensión, los recursos procedentes, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse. Tal como se detalló en la facturación del periodo ***marzo de 2022 :***

VEOLIA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210051211**

FECHAS LIMITES	
Pague oportunamente hasta	Suspensión a partir del
22/03/2022	23/03/2022

EL NO PAGO OPORTUNO DE LA FACTURA DARÁ LUGAR A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A PARTIR DE LA FECHA DE SUSPENSIÓN INDICADA EN ESTA. CONTRA ESTA DECISIÓN PROCEDE EL RECURSO DE REPOSICIÓN ANTE LA EMPRESA Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN ANTE LA **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SSPD.** DENTRO DE LOS 5 DIAS SIGUIENTES AL RECIBO DE ESTA FACTURA. PODRÁ INTERPONER LOS RECURSOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE **ADESA S.A. ESP** MÁS CERCANA

En su caso particular, se observa que no hizo uso de los respectivos recursos, así las cosas la empresa procedió con la suspensión del servicio por falta de pago.

Una vez cancelada la factura que originó la suspensión del servicio de acueducto, la empresa procedió a reinstalar el servicio el dia **10/06/2022,** los costos en los cuales incurrió la empresa al realizar dicho procedimiento generaron un cobro por valor de **$14.000°°** por concepto de suspensión el cual fue cargado en la factura **N°S-FS12065146** emitida el dia **12/04/2022.**

• **Contrato N° 070 001 0078532**, correspondiente al predio ubicado en la **CL 11 B 17 B 13 CS 2 - Barrio Fátima**, se observa que en las últimas cinco (5) facturas emitidas, la empresa no ha suspendido servicio, así como tampoco ha generados cobros por tales conceptos.

Precisamos que las empresas de servicios públicos pueden suspender el servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos o por falta de pago. En éste caso se trata de una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, hasta tanto el usuario cumpla. Así mismo, de conformidad con el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios pueden cobrar un cargo por tal concepto, con el propósito de recuperar los costos en los que incurren por la ejecución de dicha actividad, cuando previamente se haya suspendido el servicio por alguna de las causas establecidas en el régimen, la cual debe ser imputable al usuario.

A su vez, el **artículo 142 de la Ley 142 de 1994** señala sobre este tema, que "para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato". (Subrayado fuera de texto original).

Así mismo el **Decreto 302 de 2000 en los artículos 3 y 32, compilado en el Decreto 1077 de 1995**, disponen: "**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.28. Del restablecimiento del servicio en caso de corte.** Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá (...) pagar las deudas pendientes a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como las sanciones pecuniarias, los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación. (Subrayado fuera de texto original).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.29. Del restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen las tarifas de reconexión y reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar. En todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido".

En éste sentido resulta procedente los cargos por conceptos de suspensión en que incurrió la empresa, de conformidad a lo estipulado en el artículo ***140 de la ley 142 de 1994, SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001,*** y el ***Art. 142 de la Ley 142 de 1994 < modificado por el artículo 39, Decreto Nacional 266 de 2000.***

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá

VEOLIA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210051211**

realizarla, por escrito y simultáneamente, ante ***VEOLIA,*** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión. (***Art. 154 de la ley 142 de 1994***).

A su vez le informamos que de acuerdo al ***inciso N° 2 del articulo 155 de la ley 142 de 1994 Sentencia C-558 de 2001:*** "(...) para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos".

Por otra parte le indicamos que a través de nuestra **linea de Servicio al Cliente 116** puede hacer sus consultas relacionadas con éste trámite en particular o manifestar cualquier sugerencia que pueda ayudarnos a mejorar nuestra prestación del servicio.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Jefe de Atención al Cliente
Proyectó IRINA POLO SUAREZ

O.T. N°8616196 – N°8616194 - N°8530897

VEOLIA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210054321**

Señor (a): LESBIA ALVIZ ANAYA
CALLE EL PARAISO
Toluviejo
Tel: 3138241621

Contrato No. 070 001 0078535, 070 001 0078533, 070 001 0078534, 070 001 0078532

AVISO

EL LIDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. - VEOLIA

HACE SABER:

Que dado que no se pudo realizar en debida forma la notificación personal de la decisión tomada según ACTO EMPRESARIAL RADICADO No. **20221210051211** del día 21/06/2022, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **LESBIA ALVIZ ANAYA**, 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 presente notificación por aviso. Dicha notificación se entenderá surtida al día siguiente del recibido del presente aviso, y con la finalidad de que Usted conozca la decisión adoptada por la Empresa se adjunta copia integra del acto empresarial mencionado.

En caso de que Usted no esté de acuerdo con la decisión adoptada por la Empresa puede hacer uso del recurso de reposición, el cual debe ser interpuesto dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se entienda surtida la notificación, dirigido al señor Gerente de la Empresa, y de manera subsidiaria del recurso de apelación, dirigido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

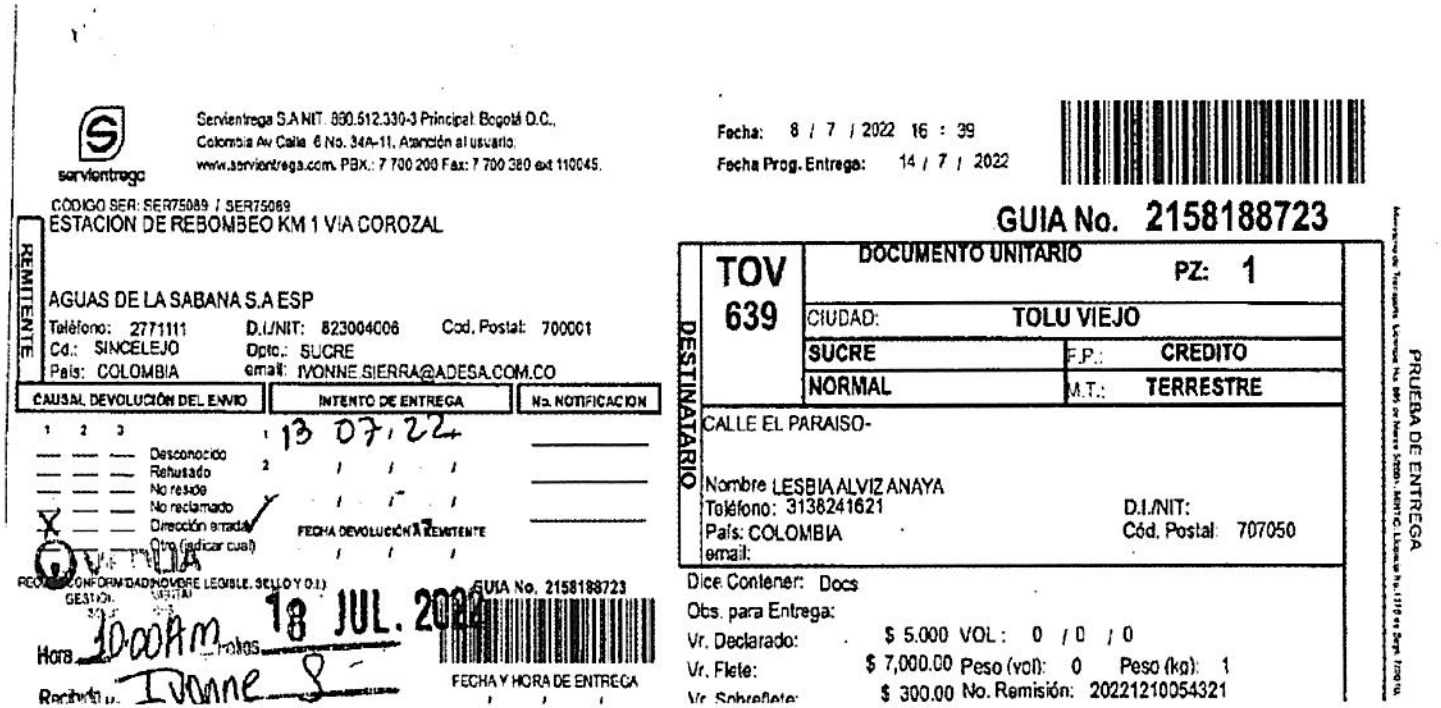
La presente notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente documento.

El presente aviso se expide a los **08** días del mes de **julio** del año **2022**.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: ELIZABETH SIBAJA BUSTAMANTE



servientrega

Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No. 34A-11, Atención al usuario. www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 8 / 7 / 2022 16 : 39
Fecha Prog. Entrega: 14 / 7 / 2022

CÓDIGO SER: SER75089 / SER75089

REMITENTE

ESTACION DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL

AGUAS DE LA SABANA S.A ESP
Teléfono: 2771111 D.I./NIT: 823004006 Cod. Postal: 700001
Cd.: SINCELEJO Dpto.: SUCRE
País: COLOMBIA email: IVONNE.SIERRA@ADESA.COM.CO

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1 2 3	1 13 07 22	
— — — Desconocido	2 / / /	
— — — Rehusado	/ / /	
— — — No reside		
— — — No reclamado		
X — — Dirección errada	FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE	
— — — Otro (indicar cual)	/ / /	

RECIBIDO CONFORMIDAD (NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.)
GESTION. VENTA
Hora 10:00 AM Fotos 18 JUL. 2022
Recibido Ivonne S

GUIA No. 2158188723

FECHA Y HORA DE ENTREGA

GUIA No. 2158188723

DESTINATARIO

TOV 639	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	CIUDAD: TOLU VIEJO	
	SUCRE	F.P.: CREDITO
	NORMAL	M.T.: TERRESTRE

CALLE EL PARAISO-

Nombre LESBIA ALVIZ ANAYA
Teléfono: 3138241621 D.I./NIT:
País: COLOMBIA Cód. Postal: 707050
email:

Dice Contener: Docs
Obs. para Entrega:
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0
Vr. Flete: $ 7,000.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete: $ 300.00 No. Remisión: 20221210054321

PRUEBA DE ENTREGA

INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION
7/14/2022 5:22:22 PM	DIRECCION ERRADA	

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE
07/15/2022

VEOLIA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210054321**

Señor (a): LESBIA ALVIZ ANAYA
Calle el Paraíso
San José de Toluviejo
Tel: 3138241621

Contrato No. 070 001 0078535, 070 001 0078533, 070 001 0078534, 070 001 0078532

AVISO

EL LÍDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. - VEOLIA

HACE SABER:

Que dado que no se pudo realizar en debida forma la notificación personal de la decisión tomada según ACTO EMPRESARIAL RADICADO No. **20221210051211** del día 21/06/2022, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **LESBIA ALVIZ ANAYA**, 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 presente notificación por aviso. Dicha notificación se entenderá surtida al día siguiente del recibido del presente aviso, y con la finalidad de que Usted conozca la decisión adoptada por la Empresa se adjunta copia íntegra del acto empresarial mencionado.

En caso de que Usted no esté de acuerdo con la decisión adoptada por la Empresa puede hacer uso del recurso de reposición, el cual debe ser interpuesto dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se entienda surtida la notificación, dirigido al señor Gerente de la Empresa, y de manera subsidiaria del recurso de apelación, dirigido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

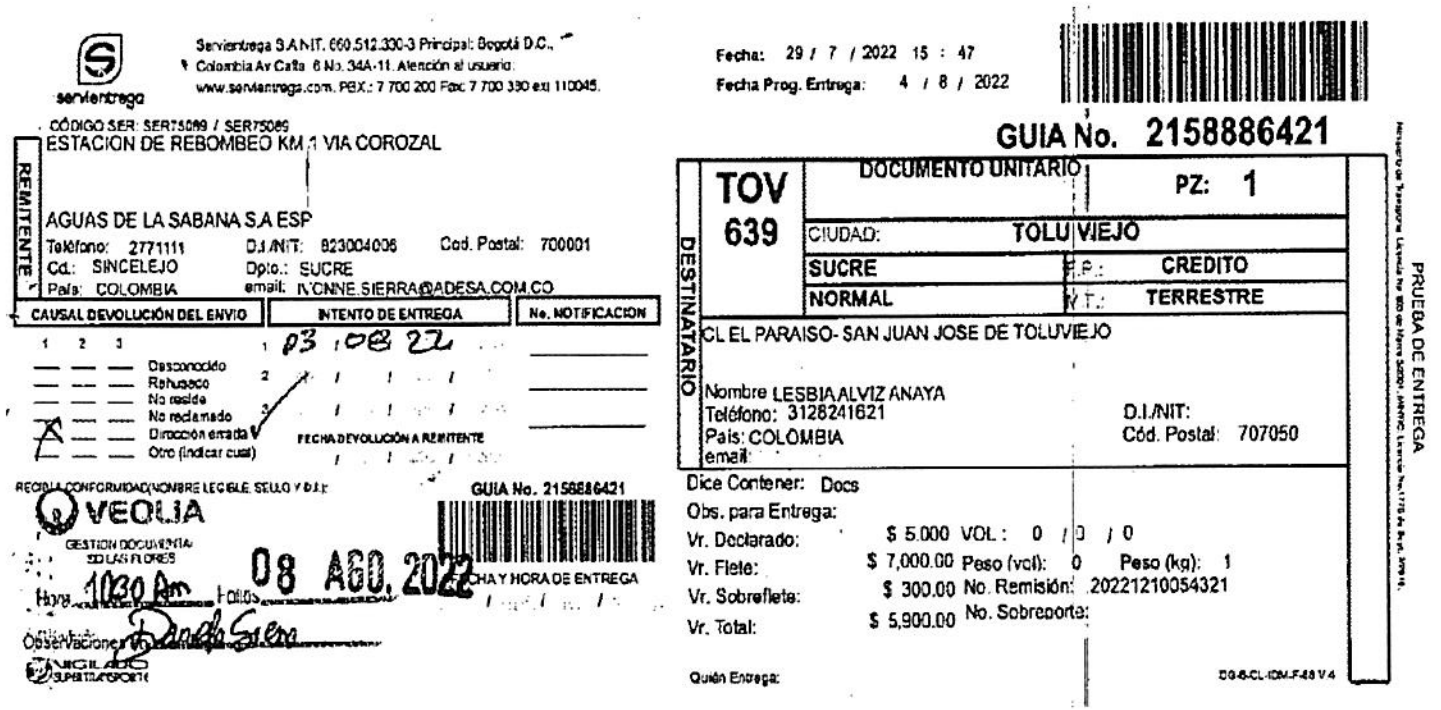
La presente notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente documento.

El presente aviso se expide a los **08** días del mes de **julio** del año **2022**. Y se ***REENVÍA*** para su notificación.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Líder de Atención al Cliente

PROYECTO ELIZABETH SIBAJA BUSTAMANTE



servientrega

Servientrega S.A NIT. 660.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario: www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 330 ext 110045.

Fecha: 29 / 7 / 2022 15 : 47
Fecha Prog. Entrega: 4 / 8 / 2022

CÓDIGO SER: SER75089 / SER75089

GUIA No. 2158886421

REMITENTE

ESTACION DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL

AGUAS DE LA SABANA S.A ESP

Teléfono: 2771111 D.I./NIT: 823004006 Cod. Postal: 700001
Cd.: SINCELEJO Dpto.: SUCRE
País: COLOMBIA email: IVONNE.SIERRA@ADESA.COM.CO

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1 2 3	1 03 / 08 / 22	
— — — Desconocido	2 / / /	
— — — Rehusado		
— — — No reside	3 / / /	
X — — No reclamado		
— — — Dirección errada	FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE	
— — — Otro (indicar cual)	/ / /	

RECIBIA CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.):

VEOLIA
GESTION DOCUMENTAL
SOLAS FLORES

Hora 10:30 Am Folios 08 AGO. 2022

Observaciones Daniela Sierra

VIGILADO SUPERTRANSPORTE

GUIA No. 2158886421

FECHA Y HORA DE ENTREGA

DESTINATARIO

TOV 639	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	CIUDAD: TOLUVIEJO	
	SUCRE	F.P.: CREDITO
	NORMAL	V.T.: TERRESTRE

CL EL PARAISO- SAN JUAN JOSE DE TOLUVIEJO

Nombre LESBIA ALVIZ ANAYA
Teléfono: 3128241621 D.I./NIT:
País: COLOMBIA Cód. Postal: 707050
email:

Dice Contener: Docs
Obs. para Entrega:
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0
Vr. Flete: $ 7,000.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete: $ 300.00 No. Remisión: 20221210054321
Vr. Total: $ 5,900.00 No. Sobreporte:

Quién Entrega:

DG-6-CL-IDM-F-48 V 4

PRUEBA DE ENTREGA

INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION
8/6/2022 11:44:30 AM	DIRECCION ERRADA	

DEVOLUCION AL REMITENTE
08/06/2022