VEOLIA	**NOTIFICACIÓN POR AVISO**	FORMATO
		VHC-GC-F-03
		Versión: 01

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210094421**

Sincelejo, 06 de Diciembre 2023

Señor (a):
KELLY MENDEZ BRAVO
KR 29 A 40 41
Barrio: Santa Cecilia
Sincelejo

Contrato N.º 070 001 0080538

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210091231

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210091231** del 22 de noviembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 2023220481 que usted presentó el día 04 de noviembre de 2023, y con el fin de cumplir el **artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011)**, nos permitimos enviarle el presente aviso y con él la copia íntegra del oficio citado.

Contra el oficio que por este aviso se notifica proceden el recurso de reposición, ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, y, en subsidio, el recurso de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; recursos que podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

Le recordamos que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino; Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra de la decisión empresarial, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

El presente Aviso se fija en la pagina 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 14/12/2023 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 20/12/2023 a las 6:00 p.m.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Líder de Atención al Cliente
Veolia – Aguas de la sabana S.A E.S.P

Proyectó: LAURA PATERNINA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210091231**

Sincelejo, 22 de noviembre de 2023.

Señor(a):
KELLY MENDEZ BRAVO
Dirección: KR 29 A 40 41
Barrio: Santa Cecilia
Sincelejo - Sucre

Contrato N° 070-001-0080538

Asunto: Respuesta PQR verbal radicado No 2023-22048-1 de fecha 04/11/2023.

Respetado Cliente:

Reciba un cordial saludo de **VEOLIA,** 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 verbal presentada a través de la línea 116 el día 04 de noviembre de 2023, radicado en nuestro sistema de gestión bajo el número **PQR N° 2023-22048-1** referente al consumo cobrado en la factura **N.º S-FS13437636** del mes de octubre 2023 correspondiente al periodo de facturación comprendido desde el 28/08/2023 al 27/09/2023 y la factura **N.º S-FS13522228** del mes de noviembre 2023 correspondiente al periodo de facturación comprendido desde el 27/09/2023 al 27/10/2023 muy respetuosamente nos permitimos comunicarle lo siguiente, se ordenó una revisión técnica en el inmueble ubicado en la **KR 29 A 40 41** barrio **Santa Cecilia,** el día 14 de noviembre de 2023, según parte de inspección N.º 10200109 mediante el cual se pudo verificar que el inmueble posee medidor volumétrico serial N.º 21LA357698 , lectura 137 M³ metros cúbicos, residencial habitado por 4 personas, cuenta con conexión de acueducto y alcantarillado, servicio activo, se verifico la lectura, sin turno en el sector, atendió la visita la señora ELSA BRAVO, identificándose con cédula de ciudadanía N.º 25955570.

Le indicamos que la empresa factura el consumo que registre el medidor por estricta diferencia de lectura de acuerdo a lo establecido en el inciso 1° del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario, tienen derecho a que los consumos se midan, a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario..."

Se anexa imagen de la evolución de sus consumos en los últimos cinco meses, conforme a las lecturas que arrojó su medidor, Así:

Cuenta			Nombre	Dirección Inmueble
001	0080538	070	MENDEZ BRAVO KELLY	KR 29 A 40 41 00000

Periodo	Fecha Anterior	Fecha Actual	Lectura Anterior	Lectura Actual	Tipo consumo	Consumo	Medidor Tipo	Medidor Numero	Incidencias
202307	27-05-2023	27-06-2023	30	44	Consumo Medido	14	HON2	21LA357698	
202308	27-06-2023	27-07-2023	44	59	Consumo Medido	15	HON2	21LA357698	
202309	27-07-2023	28-08-2023	59	78	Consumo Medido	19	HON2	21LA357698	
202310	28-08-2023	27-09-2023	78	99	Consumo Medido	21	HON2	21LA357698	
202311	27-09-2023	27-10-2023	99	118	Consumo Medido	19	HON2	21LA357698	

Ahora bien, en los periodos de facturación de los mese de octubre y noviembre de 2023, no existió desviación significativa, Según lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a través del Articulo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3).

- **Consumo facturado en el Periodo de octubre de 2023 – Factura N° S-FS13437636**
- Consumo Del Periodo = 21m³
- Promedio Histórico De Los Últimos Seis Meses Anteriores = 13m³
- Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo (21m³) y el promedio histórico (13m³) = 8m³
- Luego entonces: 8m³ /13m³ = 0,61 * 100= 61,53
- Según el cálculo anterior, el aumento en el consumo para el periodo de octubre del 2023 fue del 62%
- **Consumo facturado en el Periodo de noviembre de 2023 – Factura N° S-FS13522228**
- Consumo Del Periodo = 19m³
- Promedio Histórico De Los Últimos Seis Meses Anteriores = 16m³

Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo (19m³) y el promedio histórico (16m³) = 3m³

Luego entonces: 3m³ /16m³ = 0,18 * 100= 18,75

Según el cálculo anterior, el aumento en el consumo para el periodo de noviembre del 2023 fue del 19%

Al efectuar la comparación de los periodos reclamados de los mes de octubre y noviembre 2023, con el consumo histórico del predio, se puede evidenciar que no se presentó desviación significativa en los consumo que exceda el 65% previsto en la Resolución CRA 151 de 2001, por lo anterior, VEOLIA confirma el consumo cobrado en la factura **N.º S-FS13437636** del mes de octubre 2023 correspondiente al periodo de facturación comprendido desde el 28/08/2023 al 27/09/2023 y la factura **N.º S-FS13522228** del mes de noviembre 2023 correspondiente al periodo de facturación comprendido desde el 27/09/2023 al 27/10/2023.

El inmueble identificado con contrato **No 070-001-0080538** posee medidor instalado, el cual presta las garantías técnicas para la correcta medición del consumo, como tal sus consumos corresponden a las lecturas que arroja el medidor.

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 realizarla, por escrito y simultáneamente, ante Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. 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 No. 2 del artículo 155 de la ley 142 de 1994 Sentencia C-558 de 2001 para presentar los recursos de ley el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos.

Le recordamos nuestra línea de Servicio al Cliente 116 para cualquier solicitud, petición o reclamo relacionado con éste trámite en particular o que desee manifestarnos y que puedan ayudarnos a mejorar nuestra prestación del servicio.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Líder de Atención al Cliente.

Proyectó: Karina Dluyz

VEOLIA	**NOTIFICACIÓN POR AVISO**	FORMATO
		VHC-GC-F-03
		Versión: 01

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210094421**

Sincelejo, 06 de Diciembre 2023

Señor (a):
KELLY MENDEZ BRAVO
KR 29 A 40 41
Barrio: Santa Cecilia
Sincelejo

Contrato N.º 070 001 0080538

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210091231

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210091231** del 22 de noviembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 2023220481 que usted presentó el día 04 de noviembre de 2023, y con el fin de cumplir el **artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011)**, nos permitimos enviarle el presente aviso y con él la copia íntegra del oficio citado.

Contra el oficio que por este aviso se notifica proceden el recurso de reposición, ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, y, en subsidio, el recurso de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; recursos que podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

Le recordamos que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino; Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra de la decisión empresarial, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

El presente aviso se expide a los **06** días del mes de **diciembre** del año **2023**.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Líder de Atención al Cliente
Veolia – Aguas de la sabana S.A E.S.P

Proyectó: LAURA PATERNINA

servientrega

SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal
Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No 34ª – 11.

Fecha Impresión: 06/12/2023 15:55
Fecha Admisión: 06/12/2023 15:55
Fecha Prog. Entrega: 07/12/2023

GUÍA No. 2206207071

DATOS DEL REMITENTE

Nombre: AGUAS DE LA SABANA S.A ESP
D.I/NIT: 823004006
Origen: SINCELEJO - SUCRE-COLOMBIA
Dirección: ESTACION DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL
Cod. Postal 700001
Teléfono: *****11
E-mail: *****e.sierra@adesa.com.co

DATOS DEL DESTINATARIO

Nombre: KELLY MENDEZ BRAVO
Destino: SINCELEJO-Sucre-COLOMBIA
Dirección: Kr 29 A 40 41- Barrio Santa Cecilia
Cod. Postal 700001637
Teléfono: *****
E-mail: *****

Quien entrega: CARLOS JOSE **COD SER** SER75089
Observaciones en la entrega:

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web de Servientrega S.A. www.servientrega.com y en las carteleras ubicadas en los Centros de Soluciones; que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Asi mismo, declara conocer nuestro aviso de privacidad y aceptar la Política de Protección de Datos Personales los cuales se encuentran en el sitio WEB. Para la presentación de peticiones, quejas y recursos remitirse al portal web www.servientrega.com o la línea de atención al usuario (1) 770020.

VIGILADO SuperTransporte

DATOS DEL ENVIO

Producto: DOCUMENTO UNITARIO
No. Remisión: 20231210094421
B. Seguridad: 0
No. Sobreporte:
Cam Pers1:
Cam Pers2:
Cam Pers3:
Peso Físico Kg: 1
Volumen Cm: 0/0/0
Peso volumétrico: 0
Total de piezas: 1
Tiempo de entrega: Normal
Medio de transporte: Terrestre
Valor Declarado COP: $5000
Valor Cobrado COP: $0
Forma de pago: CRE
Régimen: Mensajeria expresa
Dice contener: Docs

Recibi a conformidad Fecha: 14/12/2023 14:57

Ivon Sierra
CC: 1111111111

Ministerio de Trasporte: Licencias No. 805 de Marzo 5/2001 MINTIC: Licencia No. 1776 de Sept. 7/2010.

DG-5-CL-IDM-F-150 V.

INTENTOS DE ENTREGA

FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

12/13/2023