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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210098391**

Sincelejo, 28 de Diciembre 2023

Señor (a):
ROSA MARIA VERGARA MERCADO
KR 19 16 A 23
Barrio: Las Flores
Teléfono.
Sincelejo

Contrato N.º 070 001 0007403

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210096931

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210096931** del 12 de diciembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 2023232881 que usted presentó el día 24 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 05/01/2024 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 12/01/2024 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: Karina DLuyz

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210096931**

Sincelejo, 12 de noviembre de 2023.

Señor(a):
ROSA MARIA VERGARA MERCADO
Dirección: KR 19 16 A 23
Barrio: Las Flores
Teléfono: 2821317
Sincelejo - Sucre

Contrato N° 070-001-0007403

Asunto: Respuesta PQR verbal radicado No 2023-23288-1 de fecha 24/11/2023

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 mas sano y sostenible, ofreciendo servicios con calidad y pertenencia para el lugar que habitamos.

En atención a su reclamación verbal radicado a través de la línea 116 el día 24 de noviembre de 2023, radicado en nuestro sistema de gestión bajo el número de **PQR 2023-23288-1** relacionada con la inconformidad por el consumo cobrado en la factura **N.º S-FS13526685** del mes de noviembre 2023 correspondiente al periodo de facturación comprendido desde el 02 de octubre 2023 al 01 de noviembre 2023, muy respetuosamente nos permitimos comunicarle, que se ordenó una revisión técnica en el inmueble ubicado en la **KR 19 16 A 23** del Barrio **Las Flores,** mediante el parte de inspección **No 10257061** practicada la visita el día 28 noviembre de 2023, encontrándose medidor volumétrico terminado en el serial **N.º 14LA377571**, lectura 1191 M³**,** comercial habitado por 4 empleados, cuenta con conexión acueducto y alcantarillado, servicio activo, se realizó prueba de fuga y el medidor registro consumo, evidenciando fuga Imperceptible de 1.6 litro por minuto, atendió la visita la señora Viviana Tatis, identificándose con cédula de ciudadanía N.º no aporta.

La empresa dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, ayudó al usuario a detectar la fuga, sin embargo no fue posible ubicarla teniendo en cuenta las condiciones de la misma, ya que no cumple con el rango mínimo establecido para que ésta pueda ser detectada por el geófono, puesto que este equipo (instrumento utilizado para detectar fugas imperceptibles), trabaja con una presión mínima determinada 15 psi (PSI: libras de presión por pulgada cuadrada) y una profundidad máxima de 1 metro. Lo que quiere decir que no es posible detectar el origen de filtraciones con bajas presiones, bajo caudal y con profundidad superior de 1 metro. Por lo anterior, el usuario tendrá un plazo de dos meses para realizarla, y durante este tiempo la Empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses(siempre y cuando se presente desviación significativa en los consumos). Transcurrido este periodo la Empresa cobrará el consumo medido (…), de conformidad a lo establecido en el artículo anteriormente mencionado.

La Fuga Imperceptible está definida en el Decreto 302 de 2000 en el numeral 3.13. **Fuga Imperceptible**: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos". Y en el numeral 3.18 define **INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE:** (…) Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor (…)

Es importante aclararle que es responsabilidad del usuario mantener en buen estado las redes internas del inmueble que ocupe, lo anterior atendiendo lo dispuesto en el, el cual reza: **Artículo 21° Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** (…)

"(…) Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella (…)"Es responsabilidad del usuario realizar las reparaciones a que haya lugar en las instalaciones internas del inmueble que ocupe y corregir las fugas que se presentan en el interior del mismo de acuerdo al Capítulo IV, Artículo 21 del Decreto 302 de 2000 ***Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias***

Por lo anterior, le solicitamos se sirva reparar esta fuga imperceptible de agua, para lo cual le recomendamos realizar el cambio o la **SECTORIZACION DE LAS INSTALACIONES INTERNAS**. Le sugerimos hacer un uso racional y

controlado del servicio al tiempo de realizar un mantenimiento constante de las instalaciones locativas, ya que el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias y el uso del servicio es responsabilidad del usuario.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su solicitud y quedamos atentos a cualquier inquietud al respecto o de nuestros servicios.

En consecuencia de lo anterior, la empresa procedió a reliquidar los consumo cobrados en la factura **N.º S-FS13526685** correspondiente al mes de noviembre de 2023, de acuerdo al promedio de los consumos medido de los últimos seis 6 períodos facturados, es decir a **4M³.**

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.

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

Cordialmente.

SANDY CASTILLO PACHECO

Líder de Atención al Cliente

Proyectada: Karina D´Luyz

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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210098391**

Sincelejo, 28 de Diciembre 2023

Señor (a):
ROSA MARIA VERGARA MERCADO
KR 19 16 A 23
Barrio: Las Flores
Teléfono.
Sincelejo

Contrato N.º 070 001 0007403

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210096931

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210096931** del 12 de diciembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 2023232881 que usted presentó el día 24 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 **28** 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: 28/12/2023 15:41
Fecha Admisión: 28/12/2023 15:40
Fecha Prog. Entrega: 29/12/2023

GUÍA No. 2206207338

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: ROSA MARIA VERGARA MERCADO
Destino: SINCELEJO-Sucre-COLOMBIA
Dirección: Kr 19 16 A 23- Barrio Las Flores
Cod. Postal 700001533
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: 20231210098391
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: 05/01/2024 14:46

Adriana Castillo
CC: 111111111

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

01/04/2024