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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210093241**

Sincelejo, 01 de Diciembre 2023

Señor (a):
ADA LUZ SERPA MEDINA
CL 4 A N 24 14
Barrio: Ciudadela Universitaria
Teléfono. 3216709220
Sincelejo

Contrato N.º 070 001 0048909

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210090731

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210090731** del 17 de noviembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 20231210031952 que usted presentó el día 31 de octubre 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

VEOLIA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210090731**

Sincelejo, 17 de noviembre de 2023

Señor (a):
ADA LUZ SERPA MEDINA
Dirección: Calle 4 A No 24 – 14 Barrio Ciudadela Universitaria
Sincelejo Sucre
Tel: 3216709220
Contrato N° 070 001 0032562

Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado **N°20231210031952** de fecha 31/10/2023

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 la petición presentada en nuestras oficinas, relacionado con la inconformidad por el consumo facturado al inmueble ubicado en la CL 4 A 24 T 14 – Barrio Ciudadela Universitaria e identificado con el Contrato N°070 001 0032562, nos permitimos informarle lo siguiente:

Cuenta			Nombre	Dirección Inmueble
001	0048909	070	CARRILO MARIA TERESA	CL 4 A 24 T 14 00000

Periodo	Fecha Anterior	Fecha Actual	Lectura Anterior	Lectura Actual	Tipo consumo	Consumo	Medidor Tipo	Medidor Numero	Incidencias
202307	15-05-2023	14-06-2023	683	691	Consumo Medido	8	COMP	16LA194957	
202308	14-06-2023	15-07-2023	691	700	Consumo Medido	9	COMP	16LA194957	
202309	15-07-2023	14-08-2023	700	709	Consumo Medido	9	COMP	16LA194957	
202310	14-08-2023	13-09-2023	709	717	Consumo Medido	8	COMP	16LA194957	
202311	13-09-2023	13-10-2023	717	725	Consumo Medido	8	COMP	16LA194957	

Analizando el consumo en los últimos seis periodos de consumos junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2023, se evidencia que sus consumos no presentan desviación significativa frente al promedio histórico del predio, **9 metros cúbicos (*m³*)**, conforme a lo establecido por la **Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA**, a través de la **Resolución 151 de 2001** en su **Articulo 1.3.20.6** para las 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 o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3).

A continuación, procederemos a efectuar un análisis de los consumos facturados, en los últimos cinco (5) periodos correspondiente a los meses junio 202307, julio 202308, agosto 202309, septiembre 202310 y octubre de 202311 con el fin de validar la situación expuesta:

VEOLIA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210090731**

CALCULO DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO

FACTURA CONSUMO DE	CONSUMO MES M^3	PROMEDIO HISTÓRICO M^3	PORCENTAJE DESVIACIÓN
JUNIO 2023	8	9	-11%
JULIO 2023	9	9	0%
AGOSTO 2023	9	9	0%
SEPTIEMBRE 2023	9	9	0%
OCTUBRE 2023	8	9	-11%

Al efectuar la comparación de los consumos facturados observamos que en el periodo junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2023 presentaron comportamientos normales frente al consumo histórico del predio que en su caso es de ***9 m³***, no se presentaron variaciones en el consumo que excediera el ***65%*** previsto en la ***Resolución 151 del 2001*** expedida por la ***Comisión Reguladora de Agua – CRA***, para la ocurrencia de una desviación significativa del consumo para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos ***(40m3)***.

En cuanto a sus pretensiones nos pronunciamos a ella de la siguiente manera:

Primero: En cuanto a su solicitud le indicamos que la empresa ha facturado sus consumos por estricta diferencia de lecturas, los consumos no presentan variaciones por altos consumos, estos mantienen un comportamiento normal de acuerdo al promedio del consumo que sostiene el inmueble que en su caso es de 9 metros cúbicos, tal como se le informo en la parte motiva de la presente decisión empresarial.

Segundo: No resulta procedente acceder a su solicitud la empresa confirma la facturación emitida al inmueble en mención teniendo en cuenta que esta ha sido emitida de conformidad a la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios

Tercero: La actuación de la empresa se basa cumpliendo con el debido proceso establecido normativamente para el tramite del PQR frente a la forma y fondo, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y Ley 142 de 1994.

De esta manera damos respuesta a su peticion
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***).
A su vez le informamos que de acuerdo al **inciso Nº 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 períodos".
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
Lider de Atención al Cliente
Proyectó: Magda 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. 2206207330

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: ADA LUZ SERPA .MEDINA
Destino: SINCELEJO-Sucre-COLOMBIA
Dirección: Cl 4 A N 24 14- Barrio Ciudadela Universitaria
Cod. Postal 700003299
Teléfono: *****08220
E-mail: *****

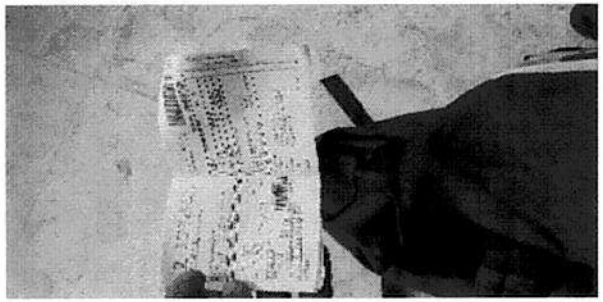
Quien entrega: CARLOS JOSE **COD SER** SER75089
Observaciones en la entrega:

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. Así 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.

DATOS DEL ENVIO

Producto: DOCUMENTO UNITARIO
No. Remisión: 20231210093241
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 Transporte: 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

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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210093241**

Sincelejo, 01 de Diciembre 2023

Señor (a):
ADA LUZ SERPA MEDINA
CL 4 A N 24 14
Barrio: Ciudadela Universitaria
Teléfono. 3216709220
Sincelejo

Contrato N.º 070 001 0048909

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210090731

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210090731** del 17 de noviembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 20231210031952 que usted presentó el día 31 de octubre 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 **01** 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: 01/12/2023 16:11
Fecha Admisión: 01/12/2023 16:10
Fecha Prog. Entrega: 02/12/2023

GUÍA No. 2206207005

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

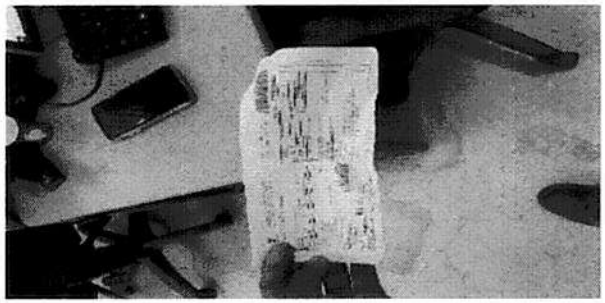
Nombre: ADA LUZ SERPA MEDINA
Destino: SINCELEJO-Sucre-COLOMBIA
Dirección: Cl 4 A N 24 14 - Barrio Ciudadela Univeristaria
Cod. Postal 700003299
Teléfono: *****09220
E-mail: *****

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

DATOS DEL ENVIO

Producto:DOCUMENTO UNITARIO
No. Remisión:20231210093241 **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: 05/12/2023 15:12



Adriana Castillo
CC: 1111111111

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. Así mismo, declara conocer nuestro aviso de privacidad y aceptar la Politica 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.

Ministerio de Trasporte: Licencias No. 805 de Marzo 5 de 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

12/04/2023