Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210004141**

Señor(a): ARTURO JOSE CÁRCAMO LÓPEZ
Dirección correspondencia: CL 12 B 24 B 06
Barrio: Bertiomar
Teléfono: 3106647531
Sincelejo - Sucre

Contratos: N°070 001 0066570

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. **20241210002021** del día 16/01/2024, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **ARTURO JOSE CÁRCAMO LÓPEZ** 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 pagina Web, www.veolia.com.co de AGUAS DE LA SABANA SA ESP - VEOLIA y se fija en cartelera en un lugar de acceso al público hoy 07 de febrero de 2024 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 13 de febrero de 2024 a las 6:00 p.m.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: ELIZABETH SIBAJA BUSTAMANTE

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210002021**

Sincelejo, 16 de enero de 2024

Señor(a)**: ARTURO JOSE CARCAMO LOPEZ**
Dirección correspondencia: CL 12 B 24 B 06
Barrio: Bertiomar
Teléfono: 3106647531
Sincelejo - Sucre

Contratos: N°070 001 0066570

Asunto: Respuesta al derecho de petición radicado **Nº20231210037232** de fecha 28/12/2023.

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 la petición presentada, relacionado con la inconformidad por el consumo facturado en el mes de diciembre de 2023. factura **No.S-FS13604474**, en el inmueble ubicado en la CL 12 B 24 B 06 barrio Bertiomar, al respecto le indicamos lo siguiente:

Verificando nuestro sistema de gestión comercial, observamos que al inmueble de la referencia, los consumos son facturados por diferencia de lectura de acuerdo a lo registrado por el equipo de medida instalado en su inmueble, a continuación relacionamos los consumos de los últimos 5 periodos.

Cuenta			Nombre	Dirección Inmueble
001	0066570	070	CARCAMO ARTURO JOSE	CL 12 B 24 B 06 00000

Periodo	Fecha Anterior	Fecha Actual	Lectura Anterior	Lectura Actual	Tipo consumo	Consumo	Medidor Tipo	Medidor Numero	Incidencias
202309	01-07-2023	01-08-2023	335	335	Consumo Medido	0	COMP	15LA092495	CONSUMO CERO
202310	01-08-2023	01-09-2023	335	343	Consumo Medido	8	COMP	15LA092495	ALTO CONSUMO
202311	01-09-2023	02-10-2023	343	383	Consumo Estimado	4	COMP	15LA092495	ALTOS CONSUMOS
202312	02-10-2023	01-11-2023	383	451	Consumo Estimado	5	COMP	15LA092495	ALTOS CONSUMOS
202401	01-11-2023	01-12-2023	451	533	Consumo Medido	82	COMP	15LA092495	FUGAS PERCEPTIE

No obstante, podemos observar que desde el periodo de octubre **(202311),** se presentó incidencia de alto consumo, sin embargo la empresa facturó el consumo estimado de los periodos de octubre y noviembre de 2023 de acuerdo al promedio histórico de consumo del inmueble, en su caso particular 5 metros cúbicos. Lo anterior dando cumplimiento a los establecido en el artículo **149 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para el periodo de diciembre **(202401)** objeto de su reclamación, comprendido entre el 01/11/2023 al 01/12/2023, factura **No.S-FS13604474,** emitida el 13/12/2023 nuevamente se evidencia alto consumo, toda vez que el equipo de medida registró un consumo de 82 metros cúbicos, la empresa en cumplimiento a lo establecido en el artículo **149 de la ley 142 de 1994,** ordenó realizar visita previa al inmueble el día 11/12/2023 con el objeto de investigar las causas del alto consumo presentado, la cual fue atendida mediante el parte de inspección **No.10285482,** verificando inmueble residencial habitado por 4 personas, cuenta con conexión a los servicios de acueducto y alcantarillado, servicio activo, 1 alberca subterránea, 1 baños, medidor instalado serie **No.** 15LA092495 con lectura de 558 metros cúbicos m³. Se realizó prueba de fugas cerrando todos los grifos y el medidor registró consumo, verificando la existencia de fuga perceptible de 0,4 litros por minuto Atendió la visita el señor Arturo Cárcamo identificado con cédula de ciudadanía número 10880797.

La fuga perceptible está definida en el Decreto 302 de 2000, en el numeral 3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones de un inmueble, detectable directamente por los sentidos.

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 Capitulo IV, Artículo 21 del Decreto 302 de 2000, el cual reza:

Artículo 21° Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. (…) El mantenimiento de las redes internas de

acueducto y alcantarillado no es 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 (…), "(…) 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 (…)".

PARÁGRAFO- Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

Sin embargo, la empresa en atención a su petición; ordenó revisión al inmueble de la referencia, mediante parte de inspección **No.10342656**, realizado el 03/01/2024, encontrando inmueble residencial habitado por 4 personas, cuenta con conexión a los servicios de acueducto y alcantarillado, servicio activo, medidor instalado No.15LA092495 lectura registrada 586 metros cúbicos M³, se procedió a realizar prueba de fugas internamente, y el equipo de medida no registró consumo, descartando de esta manera la existencia de fugas en el inmueble, le indicamos que la persona presente en la revisión manifestó que ya se habían corregido la fuga perceptible notificada con anterioridad. Atendió la visita el señor Arturo Cárcamo identificado con cédula de ciudadanía número 10880797.

En este sentido se confirma la facturación emitida en el mes de diciembre de 2023 periodo 202401, del inmueble ubicado en la CL 12 B 24 B 06 barrio Bertiomar, identificado con el contrato **No.070-001-0066570,** toda vez que la empresa siguió el debido proceso en realizar la revisión previa e investigar las causas del alto consumo.

De esta manera damos respuesta a su petición.

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 la empresa 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.

Le recordamos nuestra linea 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
Lider de Atención al Cliente

Proyectó: Elizabeth Sibaja B.

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210004141**

Señor(a): ARTURO JOSE CÁRCAMO LÓPEZ
Dirección correspondencia: CL 12 B 24 B 06
Barrio: Bertiomar
Teléfono: 3106647531
Sincelejo - Sucre

Contratos: N°070 001 0066570

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. **20241210002021** del día 16/01/2024, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **ARTURO JOSE CÁRCAMO LÓPEZ** 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 **31** días del mes de enero del año **2024.**

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.

Fecha Impresión: 31/01/2024 17:29
Fecha Admisión: 31/01/2024 17:27
Fecha Prog. Entrega: 01/02/2024

GUÍA No. 2211353859

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: *****h-maria.rodriguez@velia.com

DATOS DEL DESTINATARIO

Nombre: ARTURO JOSE CARCAMO LOPEZ
Destino: SINCELEJO-Sucre-COLOMBIA
Dirección: Cl 12 B 24 B 06 - Barrio Bertiomar
Cod. Postal 700001468
Teléfono: *****47531
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: 2.0241210004e013 **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: DOCUMENTO UNITARIO

Recibi a conformidad Fecha: 07/02/2024 15:00

Alba Ricardo
CC: 111111111

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

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

INTENTOS DE ENTREGA

FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION
2/2/2024 12:49:14 PM	REHUSADO	

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

02/06/2024