Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210003881**

Señor (a): JAIRO ARRIETA ABOGADO
Dirección: Carrera 7 #31-39
Barrio: Gaitan
Teléfono: 3145000947
Sincelejo Sucre
Contrato: 070 001 0052971

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. **20241210001621** del día 19/01/2024, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **JAIRO ARRIETA ABOGADO** 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.: **20241210001621**

Sincelejo, 19 de enero de 2024

Señor (a):
JAIRO ARRIETA
ABOGADO
Dirección: Carrera 7 #31-39 Barrio: Gaitan
Teléfono: 3145000947
Sincelejo Sucre

Contrato: 070 001 0052971

Asunto: Respuesta al PQR radicado No.20241210037932 de fecha 04/01/2024.

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 ante nuestras oficinas, nos pronunciamos de la siguiente manera:

Resulta oportuno manifestar que el peticionario, el Sr. **Jairo Arrieta**, viene realizando reiterativamente una serie de reclamaciones sobre el servicio prestado en el predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán** e identificado con el **Contrato N°070 001 0052971**, cuyo suscriptor o usuario figura a nombre de **Reina Rocío** y que verificada cada una de las peticiones interpuestas no se evidencia poder o autorización alguno por parte del suscriptor y/o propietario del inmueble, que demuestre la calidad con que actúa el Sr. **Jairo Arrieta** para realizar dichas peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

Así mismo, se evidencia que sus peticiones, han sido objeto de estudio por parte de nuestra empresa y se constata reiteratividad en las mismas las cuales han seguido la trazabilidad del debido proceso, sin omisión alguna de la actuación administrativa. En éste sentido hacemos alusión a los pronunciamientos de los actos empresariales emitidos, los cuales han sido tramitados por parte de la empresa y debidamente notificados al usuario, por lo cual teniendo en cuenta lo anterior, detallamos los pronunciamientos dados por nuestra empresa en atención a su reiteratividad:

- Petición radicado Nº20211210000702 de fecha 08/01/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210003201 de fecha 22/01/2021.
- Petición radicado Nº20211210002772 de fecha 08/02/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210009831 en fecha 22/02/2021 09/03/2021.
- Petición radicado Nº20211210004822 de fecha 03/03/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210016061 de fecha 18/03/2021.
- Petición radicado Nº20211210007512 de fecha 07/04/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210025511 de fecha 22/04/2021.
- Petición radicado Nº20211210010122 de fecha 05/05/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210032101 de fecha 21/05/2021.
- Petición radicado Nº20211210012902 de fecha 04/06/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210039331 de fecha 21/06/2021.
- Petición radicado Nº20211210015562 de fecha 07/07/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210047941 de fecha 23/07/2021.
- Petición radicado Nº20211210018012 de fecha 04/08/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210055481 de fecha 20/08/2021.

- Petición radicado Nº20211210020582 de fecha 06/09/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210063151 de fecha 21/09/2021.
- Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación contra la decisión administrativa Nº20211210063151 de fecha 21/09/2021, radicado con el Nº20211210023562 el cual fue confirmado mediante radicado Nº20211210071911 del 27/10/2021.
- Petición radicado Nº20211210026132 de fecha 09/11/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210078161 de fecha 25/11/2021.
- Petición radicado Nº20211210028282 de fecha 06/12/2021, respuesta emitida radicado Nº20211210084171 de fecha 22/12/2021.
- Decisión empresarial Nº20221210005731 de fecha 24/01/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 07/01/2022 con el Nº20221210000352.
- Decisión empresarial Nº20221210013351 de fecha 21/02/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 04/02/2022 con el Nº20221210002772 .
- Decisión empresarial Nº20221210021341 de fecha 23/03/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 07/03/2022 con el Nº20221210006032.
- Decisión empresarial Nº20221210030341 de fecha 21/04/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 04/04/2022 con el Nº20221210009332.
- Decisión empresarial Nº20221210040881 de fecha 23/05/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 06/05/2022 con el Nº20221210012212.
- Decisión empresarial Nº20221210038151 del 12/05/2022, emitida en atención a su reclamación interpuesta ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, radicado bajo el número 20228601815301 de fecha 21/04/2022 y trasladada por competencia a nuestras oficinas radicado con el número 20221440005552 de fecha 22/04/2022.
- Decisión empresarial Nº20221210051871 de fecha 23/06/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 07/06/2022 con el Nº20221210015052.
- Decisión empresarial Nº20221210060051 de fecha 22/07/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 07/07/2022 con el Nº20221210017842.
- Decisión empresarial Nº20221210072151 de fecha 23/08/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 05/08/2022 con el Nº20221210021512.
- Decisión empresarial Nº20221210084171 de fecha 30/09/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 15/09/2022 con el Nº20221440014772.
- Decisión empresarial Nº20221210091711 de fecha 24/10/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 06/10/2022 con el Nº20221210028112.
- Decisión empresarial Nº20221210103101 de fecha 22/11/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 03/11/2022 con el Nº20221210030912.
- Decisión empresarial Nº20221210104831 de fecha 24/11/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 08/11/2022 con el Nº20221440017992.
- Decisión empresarial Nº20231210003301 de fecha 16/01/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 04/01/2023 con el Nº20231210036962.
- Decisión empresarial Nº20231210011711 de fecha 21/02/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 06/02/2023 con el Nº20231210002872.
- Decisión empresarial Nº20231210022311 de fecha 22/03/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 06/03/2023 con el Nº20231210005992.
- Decisión empresarial Nº20231210031721 de fecha 24/04/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 10/04/2023 con el Nº20231210009812.
- Decisión empresarial Nº20231210040301 de fecha 24/05/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 08/05/2023 con el Nº20231210012982.

- Decisión empresarial Nº20231210049531 de fecha 22/06/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 05/06/2023 con el Nº20231210015992.
- Decisión empresarial Nº20231210058431 de fecha 26/07/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 10/07/2023 con el Nº20231210019032.
- Decisión empresarial Nº20231210067321 de fecha 24/08/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 08/08/2023 con el Nº20231210022652.
- Decisión empresarial Nº20231210075741 de fecha 19/09/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 04/09/2023 con el Nº20231210025592.
- Decisión empresarial Nº20231210084351 de fecha 20/10/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 04/10/2023 con el Nº20231210029212.
- Decisión empresarial Nº20231210090921 de fecha 22/11/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 03/11/2023 con el Nº20231210032192.
- Decisión empresarial Nº20231210098131 de fecha 20/12/2023, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 04/12/2023 con el Nº20231210035162.

Teniendo en cuenta que se trata de una petición reiterada, de acuerdo a lo contemplado en el **artículo 19 de la Ley *1755 de 2015*** Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (…) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

La Corte Constitucional, en sentencia T-414/95 de septiembre 13 de 1995, Magistrado Ponente José Gregorio Hernández Galindo, y con anterioridad a la vigencia de la Ley 1475 de 2011, señaló que:

"El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha.

Sobre esta materia la Corte Constitucional ha señalado:

"Así, pues, contestada una petición en sentido contrario al querido por el solicitante, no es razonable que éste pretenda vulnerado su derecho cuando la administración deja de responderle peticiones iguales sin haber cambiado la normatividad que gobierna el asunto y permaneciendo las mismas circunstancias consideradas al resolver en la primera oportunidad" (Cfr. Corte Constitucional, Sala Quinta de Revisión, Sentencia T-121 del 21 de marzo de 1995).

Sobre el particular, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Constitucionales 1, en concepto de enero 22 de 2002, precisó:

"De tal suerte, se sugiere que, si la petición versa sobre lo mismo ya resuelto, debe emitirse una respuesta de plano en la que se indique al peticionario que como su petición ya ha sido atendida, cualquier solicitud que se eleve sobre los mismos aspectos, ha de entenderse contestada con la respuesta inicial. No obstante, la entidad debe tener buen cuidado de no ir a contestar de plano peticiones nuevas que puede elevar el solicitante, porque ello implicaría la vulneración del derecho fundamental de petición.

Cabe observar que, artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 al utilizar el verbo "podrá" faculta a las autoridades para que si lo consideran opten por la aplicación de esta disposición. Al respecto, esta Dirección considera que tratándose de un derecho fundamental y ante las peticiones reiteradas se debe evaluar si las mismas corresponden a solicitudes idénticas ya tramitadas con anterioridad, y ante tal situación procede remitirse a las respuestas ya ofrecidas, sin que se requiera nuevo traslado, además de enunciar y adjuntar las copias de los diferentes pronunciamientos dados por las entidades y organismos distritales competentes, a quienes con anterioridad se remitió la petición.

Así mismo le indicamos que la empresa ha dado trámite a a cada una de las reclamaciones interpuestas por usted, dentro de los términos legalmente establecidos y se rige de acuerdo a los lineamientos consagrados en los ***Artículos 84 y 85 del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo,*** **Ley 142 de 1994 artículo 158 y Artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011.**

De igual forma, de conformidad a lo estipulado en el artículo 154 ley 142 de 1994, en ningún caso. proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses, de haber sido expedidas por las empresas de servicios Públicos y que verificado el historial de reclamaciones se observa que de las facturas emitidas en los periodos de **septiembre de 2023, octubre de 2023, noviembre de 2023, diciembre 2023 y enero 2024** así como su queja por la frecuencia del servicio, la solicitud de indemnización por la supuesta falla repetitiva en el servicio, así mismo en cuanto a su reclamación por la suspensión del servicio y los cobros que éstos generaron fueron objeto de estudio y trámite por parte de nuestra empresa, en el historial de peticiones y decisiones anteriormente relacionados.

Así mismo es pertinente aclararle 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.

Es importante aclarar al peticionario que el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994** dispone que además de las causales de suspensión que la empresa señale en el contrato de servicios públicos, también procede la suspensión del servicio por la falta de pago ***dentro del término que fije la empresa que presta el servicio***, ***sin exceder en todo caso*** de dos (2) períodos de facturación en el evento que la facturación sea bimestral y de tres períodos cuando la facturación sea mensual. En el caso de nuestra empresa el término se encuentra establecido dentro de la factura en dónde se le comunica al usuario la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio.

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).

De la misma manera, el **Decreto 302 de 2000 en los artículos 3 y 32, compilado en el Decreto 1077 de 1995**, dispone:
"**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.

Reiteramos que las actuaciones de la empresa, se encuentran avaladas legalmente por lo estipulado en la Ley 142 de 1994, a su vez es vigilada y controlada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es pertinente reiterar que la empresa en cada factura emitida, establece la fecha de pago oportuno y en la misma factura se le indica al usuario la fecha en la cual procede la suspensión del servicio, así mismo respetando el debido proceso, le garantiza al usuario el derecho de contradicción y defensa frente a la facturación a su cargo, mediante el aviso previo descrito en la factura, se le informa al cliente el motivo de la suspensión, los recursos procedentes, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse.

Es así que, si el usuario no cancela dentro de la fecha límite de pago establecida en la factura, automáticamente nuestro sistema procede a incluirlo en los listados de suspensión. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en la cláusula Primera del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de

acueducto y/o alcantarillado **Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.**. DEFINICIONES, **SUSPENSIÓN**: Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este Contrato, o en cualquiera de las normas vigentes relativas a Servicios Públicos Domiciliarios.

Ahora bien, en lo que se refiere a la supuesta imposibilidad que existe para realizar la suspensión del servicio debido a la ausencia de pago por parte de un usuario y cuando los éste alega la esencialidad del servicio, situación de vulnerabilidad o cuando el domicilio habitan niños o sujetos de especial protección constitucional, le indicamos que el contrato de prestación de servicios es un contrato oneroso más no gratuito. Es decir que, la relación contractual existente, implica que, por la prestación del servicio público domiciliario, el usuario debe pagar a la empresa respectiva una suma de dinero, tal y como lo estipula la Constitución Política de Colombia en sus Artículos *95-9 y 368:*

"En efecto, dentro de la concepción del Estado Social de Derecho debe tenerse en cuenta que los servicios públicos domiciliarios tienen una función social, lo cual no significa que su prestación deba ser gratuita pues el componente de solidaridad que involucra implica que todas las personas contribuyen al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado a través las empresas prestadoras de servicios públicos, dentro de conceptos de justicia y equidad ."

En este sentido, se prohíbe la exoneración del pago de los servicios públicos a cualquier persona natural o jurídica, en razón a que la prestación de los servicios públicos, entre ellos los de acueducto, alcantarillado y aseo, se enmarca en el contrato de servicios públicos, definido por el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, como "(…) un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados" (subrayado fuera de texto).

Así mismo, se le aclara que de acuerdo a lo estipulado en el inciso No. 2 del artículo 155 de la ley 142 de 1994 Sentencia C-558 de 2001 para presentar las reclamaciones el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del reclamo o del promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos.

Si al momento de interponer una reclamación dichas sumas no son pagadas, la Empresa podrá suspender el suministro del servicio público de acueducto ya que, se tratan de sumas adeudadas sobre las cuales no existe reclamo.

En lo que respecta a su afirmación sobre el abuso de posición dominante de la empresa, resulta pertinente aclararle lo que la Ley 142 de 1994 define como posición dominante de una empresa de servicios públicos domiciliarios en su artículo 14 numeral 14.13 el cual reza:

" *Es la que tiene una empresa de servicios públicos respecto a sus usuarios; y la que tiene una empresa, respecto al mercado de sus servicios y de los sustitutos próximos de éste, cuando sirve al 25% o más de los usuarios que conforman el mercado. (...)"*

En consecuencia de lo anteriormente indicado, es claro que no existe abuso de la posición dominante ni se cumplen los presupuestos que indiquen que existe por parte de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a emitir respuesta, teniendo en cuenta el periodo objeto de ésta reclamación **enero de 2024,** cobrado en la factura **NºS-FS13639220** emitida el día **02/01/2024** al predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Bario Gaitán** e identificado con el **Contrato N°070 001 0052971.**

En cuanto a sus peticiones:

Primero: Realizada la revisión en nuestro sistema de gestión comercial se observa que sus consumos son facturados por estricta diferencia de lectura, de acuerdo a los registros generados por el equipo marca **Sappel Volumétrico de ½" Nº2005242765**, tal y como lo estipula el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:**

Cuenta			Nombre	Dirección Inmueble
001	0052971	070	REINA ROCIO	KR 7 31 39 00000

Periodo	Fecha Anterior	Fecha Actual	Lectura Anterior	Lectura Actual	Tipo consumo	Consumo	Medidor Tipo	Medidor Numero
202309	17-07-2023	15-08-2023	1224	1248	Consumo Medido	24	HYDR	2005242765
202310	15-08-2023	15-09-2023	1248	1273	Consumo Medido	25	HYDR	2005242765
202311	15-09-2023	14-10-2023	1273	1301	Consumo Medido	28	HYDR	2005242765
202312	14-10-2023	14-11-2023	1301	1326	Consumo Medido	25	HYDR	2005242765
202401	14-11-2023	15-12-2023	1326	1353	Consumo Medido	27	HYDR	2005242765

Analizando los consumos facturados en últimos cinco (5) períodos, podemos afirmar que no presentan desviación significativa, frente al promedio histórico del predio, **27 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 a cuarenta metros cúbicos (40m3) (…) ".

A continuación, procederemos a efectuar un análisis del consumo facturado en el periodo enero 2024, con el fin de validar la situación expuesta:

En cuanto a la factura **NºS-FS13639220** emitida el día **02/01/2024,** correspondiente al periodo **enero 2024** en donde consumió **27 m³**, le indicamos que analizando detalladamente el consumo de éste periodo se observa lo siguiente:

- *Consumo del periodo = **27 m³***
- *Promedio histórico de los últimos seis meses anteriores = **27 m³***

Entonces: *La diferencia entre el consumo del periodo **(27 m³)** y el promedio histórico **(27 m³) = 0 m³***

*Realizando el cálculo: **0 m³/27 m³ = 0 * 100 = 0 %***

Según el cálculo anterior, el aumento en el consumo para el periodo de **enero 2024** fue de ***0%***

Al efectuar la comparación de los últimos cinco (5) períodos facturados, frente al consumo histórico del predio, se puede evidenciar que 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)***.

Si bien es cierto el usuario es reiterativo en sus peticiones respecto a los consumos facturados, es importante mencionar que la empresa ha sido respetuosa en la facturación de los consumos los cuales han sido causados por estricta diferencia de lecturas que arroja su medidor, se observa que el consumo promedio histórico de los últimos cinco meses se encuentra en un rango de **27 metros cúbicos (m³)**, lo que desvirtúa la afirmación que el inmueble no le llega agua, toda vez que los registros del equipo de medida evidencia que el predio si se se abastece del servicio prestado por nuestras redes en sus condiciones normales, de conformidad a lo estipulado en el anexo técnico del

contrato de condiciones uniformes (CCU) adoptado por la empresa y avalado por el concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Así mismo, le aclaramos que cuando el usuario requiera el volante de toma de lectura, podrá solicitarlo a nuestro operario al momento de realizar la verificación de la misma, toda vez que este se ciñe a lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes en el literal **G** de la **CLÁUSULA DÉCIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.**

Segundo: El sector en donde se ubica el inmueble identificado con el **Contrato N°070 001 0052971** y al que hace referencia el usuario es un sector en general, perteneciente a la zona de distribución CINCO (5) dentro del esquema operativo del sistema de acueducto del municipio de Sincelejo, actualmente ese sector no presenta ninguna novedad, en lo que a servicios prestados se refiere, es decir el servicio de acueducto se presta en sus condiciones normales, de conformidad a lo estipulado en el anexo técnico del contrato de condiciones uniformes (CCU) adoptado por la empresa y avalado por el concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el cual se establece que el servicio de acueducto que presta Aguas de la Sabana S.A E.S.P en la ciudad de Sincelejo es de forma discontinua con las siguientes condiciones técnicas:

> "*El servicio se prestará por turnos y por horas, estos turnos serán programados por AGUAS DE LA SABANA S.A E.S.P y podrán variar en horario, tiempo y frecuencia, dependiendo de las condiciones técnicas, de producción y servicio de energía eléctrica (…)*
>
> *Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran."*

Reiteramos que el Contrato de Prestación de Servicios de ***Veolia – Aguas de la Sabana S.A E.S.P.*** (Contrato de Condiciones Uniformes), en su anexo técnico establece que el servicio se prestará en forma discontinua por turnos y horas de servicio, modalidad constitucional y legalmente sustentada dada las particulares condiciones técnicas que demanda la prestación del servicio en Sincelejo. Este Contrato de Prestación de Servicios cuenta con concepto de legalidad y tiene fuerza vinculante para las partes y tiene plena justificación en el artículo 2 numeral 2.4 de la Ley 142 de 1994, toda vez que un escenario de discontinuidad, no puede confundirse con lo que se denomina falla en la prestación del servicio.

Así mismo, le indicamos que teniendo en cuenta que dentro de nuestro sistema se pueden presentar, como bien se indicó anteriormente, novedades como ***daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas, fallas eléctricas,*** estamos propensos a interrupciones en el servicio atribuibles a dichas causas.

Es preciso resaltar que ***Veolia – Aguas de la Sabana S.A E.S.P.***, trabaja diariamente para mejorar la prestación del servicio, de esta forma, invita a los usuarios de los distintos sectores a seguir brindando información oportuna que nos permita detectar novedades y realizar los ajustes correspondientes para seguir optimizando los servicios prestados. Así mismo, la programación de cada turno está sujeta a modificación, debido a las variaciones que sufren los turnos por situaciones no planificadas o imprevistas tales como: fallas técnicas, tanto en el suministro de energía, como en la operación del sistema, daños en tubería, en válvulas, en aducciones, en conducciones, en motores, en redes eléctricas, así cómo por eventos programados como mantenimientos preventivos, correctivos o predictivos realizados por parte de la empresa o por situaciones ajenas como el hurto de los cableados en los campos de pozos o las interrupciones realizadas por la empresa proveedora de energía eléctrica entre otros.

Tercero: Nos permitimos precisar que de conformidad con el artículo 139 de la ley 142 de 1994. "Suspensión en interés del servicio. ***No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para: 139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor,***

siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios" (negrilla y subrayado fuera del texto original)

En lo que respecta a lo estipulado en el **Artículo 136 de la Ley 142 de 1994**, es pertinente precisar que el Contrato de Prestación de Servicios de ***Aguas de la Sabana S.A E.S.P.*** (Contrato de Condiciones Uniformes), en su anexo técnico establece que el servicio se prestará en forma discontinua por turnos y horas de servicio, modalidad constitucional y legalmente sustentada dada las particulares condiciones técnicas que demanda la prestación del servicio en Sincelejo. Este Contrato de Prestación de Servicios cuenta con concepto de legalidad y tiene fuerza vinculante para las partes.

Así mismo, el Contrato de Servicios Públicos de ***Aguas de la Sabana S.A E.S.P.*** y concretamente su Anexo N° 01 "Condiciones Técnicas de la Prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado", tiene plena justificación en el artículo 2 numeral 2.4 de la Ley 142 de 1994 y que un escenario de discontinuidad en la prestación del servicio, no puede confundirse con lo que se denomina falla en la prestación del servicio.

Precisamos que el **Artículo 137 de la ley 142 de 1994** : **REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, ***si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación***. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. (negrilla y subrayado fuera del texto original)

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; (…)

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. (negrilla y subrayado fuera del texto original)

En ese orden de ideas, ***Aguas de la Sabana S.A E.S.P,*** presta el servicio de acueducto en forma discontinua de acuerdo a lo previsto en el anexo técnico del contrato de prestación de servicios que establece que el servicio se prestará por turnos y por horas, los cuales son programados por ***Aguas de la Sabana S.A E.S.P.,*** y varían en horario, tiempo y frecuencia, dependiendo de las condiciones técnicas, de producción, y servicio de energía eléctrica.

Ésta programación, en ocasiones se puede afectar por los cortes de energía eléctrica realizados por la empresa proveedora de este servicio en la región, los cuales en algunas ocasiones se realizan de manera programada y otra veces ocurren de manera imprevista o por fugas en las redes de distribución del sector, presentadas algunos casos por contratistas del Municipio de Sincelejo, los cuales realizan actividades de pavimentación. Cuando se presentan estas eventualidades, el servicio se interrumpe hasta que se resuelva lo presentado.

Ahora bien, se reitera que el servicio de acueducto en la zona cinco (5), dónde se ubica su inmueble se ha prestado en sus condiciones normales y de conformidad a lo establecidos en el anexo técnico del ***Contrato de Condiciones Uniformes de Aguas de la Sabana S.A E.S.P.,*** así mismo, reiteramos que, los registros del equipo de medida instalado en su predio, indican que el predio si se ha abastecido normalmente, teniendo en cuenta que para el periodo **enero 2024** registró un consumo de 27 m³, que comparado con el histórico del inmueble, 27 m³, se encuentra dentro del parámetro normal de consumos del predio, lo que evidencia que el predio si recibe el servicio dentro de la frecuencia y continuidad establecida dentro del Contrato de Prestación de Servicios de ***Aguas de la Sabana S.A E.S.P.***

Cuarto: En atención a su solicitud se programó visita técnica al predio y mediante parte de inspección **Nº10359395 de fecha 08/01/2024**, se verifica que el servicio de agua está llegando normalmente al predio y dentro de la frecuencia establecida para el sector donde se ubica el inmueble, zona CINCO. Le indicamos que el servicio de suministro de agua se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por su sectorización y las condiciones en que se establezcan los respectivos turnos, lo anterior conforme a lo establecido en el ***Anexo técnico*** de nuestro ***Contrato de Condiciones Uniformes.***

En cuanto a su solicitud de ajuste a los consumos facturados en el **Contrato N°070 001 0052971**, le indicamos que el predio posee medidor instalado y sus consumos fueron facturados por estricta diferencia de lectura, de acuerdo a los registros generados por el equipo marca **Sappel Volumétrico de ½" Nº2005242765**, conforme a lo establecido en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, en éste sentido se confirman los consumos facturados. Es importante indicarle que el uso del servicio es responsabilidad del usuario y de ello se deriva la facturación del mismo. En su caso se evidencia que muy contrariamente a su afirmación de que el agua no le llega al predio, el medidor registra un consumo que mantiene un parámetro normal frente al promedio histórico de consumo del inmueble, 27 **m³**, lo que evidencia que no son ciertas sus afirmaciones que el predio no se está abasteciendo de agua.

Quinto: 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 – 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 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".

Precisamos que el Contrato **N°070 001 0052971,** correspondiente al predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán,** al día de hoy se encuentra pendiente con el pago de cinco facturas emitidas por concepto de prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el mismo. De igual manera se observa que al momento de presentar sus reclamaciones, el usuario no acredita el pago de las sumas no objeto de reclamo, estipuladas en inciso No. 2 del artículo 155 de la ley 142 de 1994 Sentencia C-558 de 2001 el cual estipula que para presentar las reclamaciones el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del reclamo o del promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos. Si dichas sumas no son pagadas, la Empresa podrá suspender el suministro del servicio público de acueducto ya que, se tratan de sumas adeudadas sobre las cuales no existe reclamo.

Por otra parte le indicamos que a través de nuestra **línea 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.

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
Lider de Atención al Cliente
Proyectó: Alexander Arrieta

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210003881**

Señor (a): JAIRO ARRIETA ABOGADO
Dirección: Carrera 7 #31-39
Barrio: Gaitan
Teléfono: 3145000947
Sincelejo Sucre
Contrato: 070 001 0052971

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. **20241210001621** del día 19/01/2024, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **JAIRO ARRIETA ABOGADO** 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 **30** 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: 30/01/2024 15:40
Fecha Admisión: 30/01/2024 15:39
Fecha Prog. Entrega: 31/01/2024

GUÍA No. 2211353827

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: JAIRO ARRIETA
Destino: SINCELEJO-Sucre-COLOMBIA
Dirección: Carrera 7 No 31 39 - Barrio Gaitan
Cod. Postal 700002759
Teléfono: *****00947
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: 20241210003881
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: 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
2/1/2024 6:05:11 PM	REHUSADO	

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

02/06/2024