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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210091901**

Sincelejo, 28 de noviembre 2023

Señor (a):
KELLY JOHANA PEREZ SANCHEZ
CL 30 13 E 16
Barrio: Majagual
Teléfono. 3135194358
Sincelejo

Contrato N.º 070-001-0043213

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210089521

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210089521** del 16 de noviembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 2023217771 que usted presentó el día 30 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.

El presente Aviso se fija en la página 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 04 de diciembre de 2023 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 11 de diciembre de 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: Farid Peña

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210089521**

Sincelejo, 16 de noviembre de 2023

Señor(a)
KELLY JOHANA PEREZ SANCHEZ
Dirección: CL 30 13 E 16
Barrio: Nuevo Majagual
Sincelejo - Sucre
Teléfono: 3135194358
Contrato Cliente No. 070-001-0043213

Asunto: Respuesta a su PQR verbal realizada el día 30/10/2023 bajo el radicado N°2023217771

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 en nuestras oficinas el día 30/10/2023 radicado bajo el número **2023217771**, referente al consumo cobrado en la factura **N°S-FS13465173** equivalente al mes de noviembre del 2023 comprendido desde el **11/09/2023** al **11/10/2023**, nos permitimos comunicarle que la empresa ordeno realizar inspección el día **08/11/2023** según orden de trabajo **N°10187253**, mediante el cual se pudo verificar inmueble de uso residencial habitado por cuatro (4) personas, cuenta con medidor instalado Sappel serie N°**16LA499677** el cual registraba una lectura de **859** metros cúbicos (M³) el día de la visita, cuenta con conexión de acueducto y alcantarillado, servicio activo, se realizó prueba de fuga y el medidor no registro consumo, descartando así la existencias de fugas en el inmueble. Atendió la visita la señora Kelly Paez identificada con cédula de ciudadanía 106798609.

Ahora bien, 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..."

No obstante, teniendo en cuenta el consumo registrado por el medidor en su inmueble durante el periodo de facturación comprendido desde el **11/09/2023** al **11/10/2023,** el cual presentó una desviación significativa, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual reza: De la revisión previa: Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

En tal sentido y de conformidad a lo establecido en la norma citada, la empresa procederá a reliquidar el consumo cobrado en la factura número **N°S-FS13465173** correspondiente al mes de octubre del 2023 de acuerdo al promedio de consumo de los últimos 6 periodos, que en su caso particular es de 11 metro cubicó (m³), accediendo favorablemente a su petición.

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 (…)".

PARAGRAFO- 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.

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 SA ESP*. 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 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: Farid Peña

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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20231210091901**

Sincelejo, 28 de noviembre 2023

Señor (a):
KELLY JOHANA PEREZ SANCHEZ
CL 30 13 E 16
Barrio: Majagual
Teléfono. 3135194358
Sincelejo

Contrato N.º 070-001-0043213

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210089521

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210089521** del 16 de noviembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 2023217771 que usted presentó el día 30 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 **28** días del mes de **noviembre** 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: 28/11/2023 15:51
Fecha Admisión: 28/11/2023 15:51
Fecha Prog. Entrega: 29/11/2023

GUÍA No. 2206206907

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 JOHANA PEREZ SANCHEZ
Destino: SINCELEJO-Sucre-COLOMBIA
Dirección: Cl 30 13 E 16- Barrio Majagual
Cod. Postal 700002208
Teléfono: *****94358
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: 20231210091901
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: 04/12/2023 14:37

Adriana Castillo
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

12/01/2023