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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210000221**

Sincelejo, 11 de Enero 2024

Señor (a):
WILFER HERNANDO RAMIREZ RAMIREZ
TV 28 A 28 242
Barrio: Avenida Mariscal Sucre
Teléfono. 3106904161
Sincelejo

Contrato N.º 070 001 0080319

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210097781

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210097781** del 22 de diciembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 20231210035272 que usted presentó el día 06 de diciembre 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 - VEOLIA y se fija en cartelera en un lugar de acceso al público hoy 22 de enero de 2024 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 26 de enero de 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: LAURA PATERNINA

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20231210097781

Sincelejo, 22 de diciembre 2023

Señor(a):
WILFER HERNANDO RAMÍREZ RAMÍREZ
TV 28 A 28 242
Barrio: Avenida Mariscal Sucre
Teléfono. 3014663161
Sincelejo

Contrato N° 070 001 0080319

Asunto: Respuesta al derecho de petición radicado N° 20231210035272 de fecha 06/12/2023.

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, nos permitimos informarle lo siguiente:

Efectuada la revisión del historial de la facturación emitida al inmueble identificado en nuestro sistema de gestión comercial con el contrato **N° 070 001 0080319** cuyo titular figura **MARISCAL,** se encontró que la empresa emite la factura al inmueble por el cobro de los cargos fijos de acueducto y alcantarillado, teniendo en cuenta que el inmueble cuenta con la disponibilidad a estos servicios.

En su caso particular, se observa en nuestro sistema de gestión comercial que la empresa procedió a realizar la normalización del servicio al inmueble de referencia, toda vez que en labores de seguimiento se evidenció que cuenta con la conexión al servicio de acueducto sin medidor, se procedió a normalizar la acometida instalando el medidor al inmueble en fecha 20/03/2020.

Cabe aclarar, que verificada la información de la facturación emitida en los últimos periodos, se observa que la empresa no emite cobros por consumo de acueducto al inmueble en referencia, teniendo en cuenta que el medidor no registran consumos, solo se emiten cobros por cargos fijos de acueducto y el servicio de alcantarillado ya que el predio se encuentra en funcionamiento, los cuales se han facturado teniendo en cuenta lo establecido en el **Art. 90 de la ley 142 de 1994**, Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos: (…) 90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio.

Es necesario dejar en claro que la única posibilidad para que se suspenda la facturación del cargo fijo es cuando se da por terminado el contrato por mutuo acuerdo tal como lo establece el artículo 138 y 141 de la Ley 142 de 1994 en el inciso final y la cláusula décima séptima del contrato de condiciones uniformes.

Al respecto le informamos, que la terminación del contrato No. **070 001 0080319** conlleva al levantamiento de la acometida de acueducto, para ello el suscriptor y/o usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

✔ Acreditar la propiedad del inmueble, aportando certificado de libertad y tradición con vigencia menor a 30 días.

✔ Cancelar el costo del retiro de la acometida de acueducto.

✔ Estar a paz y salvo por todo concepto con la empresa.

Una vez el usuario cumpla con los requisitos descritos, la empresa procederá con el retiro de la acometida de acueducto y se dará por terminado el contrato No. **070 001 0080319** con lo cual cesaría la emisión de la facturación a este inmueble.

Cabe aclarar que si el usuario nuevamente requiere del servicio deberá celebrar un nuevo Contrato de Condiciones Uniformes y cancelar los costos respectivos a la instalación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Es necesario indicarle que es obligación estar vinculado a los servicios públicos domiciliarios como usuario o acreditar que se dispone de otra alternativa que no perjudique a la comunidad, de acuerdo a lo establecido en el ***Capitulo I, OBLIGACIONES Y DEBERES DE LOS USUARIOS, en su Articulo 4 DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS Y VINCULACIÓN COMO USUARIO:*** "Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. "(…).

Ahora bien, le indicamos que en nuestro sistema de gestión comercial se observa que el contrato No. **070 001 0080319** fue realizada la suspensión del servicio en fecha 11/11/2020 por falta de pago oportuno de las facturas emitidas al predio.

Por otra parte, le indicamos que la empresa se encuentra sujeta a lo dispuesto en el régimen de servicios públicos, en cuento a las reclamaciones que versen sobre actos de facturación, se les aplica lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, conforme al cual "en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos".

Al respecto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en Concepto SSPD 20021300000672 sostuvo que, el inciso 3 del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamaciones. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado.

Por todo lo anteriormente expuesto, no es procedente acceder a su solicitud y se procede a confirmar los cobros emitidos en los últimos cinco periodos al contrato No. **070 001 0080319** ya que las actuaciones de la empresa se encuentran ajustadas a la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios.

En cuanto a la deuda que presenta el inmueble, le indicamos que la empresa está presta a brindarle las alternativas de pago necesarias para que usted logre normalizar la deuda del inmueble, para lo cual podrá acercarse a nuestra oficina de atención al cliente de la sede **PROGRESO**, ubicada en la **KR 19 42 A 84** en el horario de 7:30 a.m. a 12: 00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m donde uno de nuestros asesores con gusto lo atenderá y le explicará nuestras políticas comerciales relacionadas con la normalización de cartera, realizando el pago total de la obligación o la realización de un acuerdo de pago con la empresa.

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).

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20231210097781

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
Líder de Atención al Cliente
Proyectó:Ma Alejandra Galindo.

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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210000221**

Sincelejo, 11 de Enero 2024

Señor (a):
WILFER HERNANDO RAMIREZ RAMIREZ
TV 28 A 28 242
Barrio: Avenida Mariscal Sucre
Teléfono. 3106904161
Sincelejo

Contrato N.º 070 001 0080319

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. 20231210097781

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio N.º **20231210097781** del 22 de diciembre de 2023, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 20231210035272 que usted presentó el día 06 de diciembre 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 **11** días del mes de **Enero** del año **2024**.

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: 11/01/2024 15:54
Fecha Admisión: 11/01/2024 15:53
Fecha Prog. Entrega: 12/01/2024

GUÍA No. 2211353551

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: WILFER HERNANDO RAMIREZ RAMIREZ
Destino: SINCELEJO-Sucre-COLOMBIA
Dirección: Tv 28 A 28 242 - Barrio Avenida Mariscal Sucre
Cod. Postal 700001247
Teléfono: *****04161
E-mail: *****

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

DATOS DEL ENVIO

Producto:DOCUMENTO UNITARIO
No. Remisión:20241210000221 **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: 22/01/2024 14:58

Adriana Castillo
CC: 111111111

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

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
1/12/2024 4:31:01 PM	DESCONOCIDO	

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

01/19/2024