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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210008671**

Sincelejo, 21 de febrero 2024

Señor(a):
MAYRA ALEJANDRA ACUÑA CASTRO
Dirección: CL 38 34 MZ 1 CS 5
Barrio: troncal Vía Corozal
Teléfono: 3182229980
Sincelejo - Sucre

Contrato Cliente No. 070-001-0074429

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No.**20241210006701**

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio **N.º20241210006701** del 06 de febrero de 2024, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº2024-01179-1 que usted presentó el día 22 de enero de 2024, 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 27/02/2024 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 04/03/2024 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: Elizabeth Sibaja B.

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210006701**

Sincelejo, 06 de febrero de 2024.

Señor(a):
MAYRA ALEJANDRA ACUÑA CASTRO
Dirección: CL 38 34 MZ 1 CS 5
Barrio: Troncal vía Corozal
Teléfono: 3182229980
Sincelejo - Sucre

Contrato N° 070-001-0074429

Asunto: Respuesta PQR verbal radicado No 2024-01179-1 de fecha 22/01/2024

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 mas sano y sostenible, ofreciendo servicios con calidad y pertenencia para el lugar que habitamos.

En atención a su reclamación verbal radicado a través de la línea 116 el día 22 de enero de 2024, radicado en nuestro sistema de gestión bajo el número de **PQR 2024-01179-1** relacionada con la inconformidad por el consumo cobrado en la factura **N.º S-FS13691928** del mes de enero 2024 correspondiente al periodo de facturación comprendido desde el 04/12/2023 al 05/01/2024, muy respetuosamente nos permitimos comunicarle, que se ordenó una revisión técnica en el inmueble ubicado en la **CL 38 34 MZ 1 CS 5** del Barrio Troncal Vía Corozal mediante el parte de inspección **No 10409309** practicada la visita el día 24 enero de 2024, encontrándose medidor volumétrico serial **N.º 17LA118242**, lectura 1176M³**,** residencial habitado por 4 personas, cuenta con conexión acueducto y alcantarillado, servicio activo, se realizó prueba de fuga y el medidor registro consumo, evidenciando fuga Imperceptible mínima de 0.1 litro por minuto, no detectable por el geofono, dicha información le fue suministrada a la persona presente en la revisión, atendió la visita la señora Maira Acuña, identificándose con cedula de ciudadanía N.º 1050972704.

La empresa dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, ayudó al usuario a detectar la fuga, sin embargo no fue posible ubicarla teniendo en cuenta las condiciones de la misma, ya que no cumple con el rango mínimo establecido para que ésta pueda ser detectada por el geófono, puesto que este equipo (instrumento utilizado para detectar fugas imperceptibles), trabaja con una presión mínima determinada 15 psi (PSI: libras de presión por pulgada cuadrada) y una profundidad máxima de 1 metro. Lo que quiere decir que no es posible detectar el origen de filtraciones con bajas presiones, bajo caudal y con profundidad superior de 1 metro. Por lo anterior, el usuario tendrá un plazo de dos meses para realizarla, y durante este tiempo la Empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses(siempre y cuando se presente desviación significativa en los consumos). Transcurrido este periodo la Empresa cobrará el consumo medido (…), de conformidad a lo establecido en el artículo anteriormente mencionado.

La Fuga Imperceptible está definida en el Decreto 302 de 2000 en el numeral 3.13. **Fuga Imperceptible**: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos". Y en el numeral 3.18 define **INSTALACIÓN INTERNA DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE:** (…) Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor (…)

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, el cual reza: **Artículo 21° Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** (…)

"(…) 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 (…)"Es responsabilidad del usuario realizar las reparaciones a que haya lugar en las instalaciones internas del inmueble que ocupe y corregir las fugas que se presentan en el interior del mismo de acuerdo al Capítulo IV, Artículo 21 del Decreto 302 de 2000 ***Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias***

Por lo anterior, le solicitamos se sirva reparar esta fuga imperceptible de agua, para lo cual le recomendamos realizar el cambio o la **SECTORIZACION DE LAS INSTALACIONES INTERNAS**. Le sugerimos hacer un uso racional y controlado del servicio al tiempo de realizar un mantenimiento constante de las instalaciones locativas, ya que el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias y el uso del servicio es responsabilidad del usuario.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su solicitud y quedamos atentos a cualquier inquietud al respecto o de nuestros servicios.

En consecuencia de lo anterior, la empresa procedió a reliquidar los consumo cobrados en la factura **N.º S-FS13691928** correspondiente al mes de enero de 2024, de acuerdo al promedio de los consumos medido de los últimos seis 6 períodos facturados, es decir a **19M³.**

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.

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).

Cordialmente.

SANDY CASTILLO PACHECO

Líder de Atención al Cliente

Proyectada: Karina D´Luyz

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

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20241210008671**

Sincelejo, 21 de febrero 2024

Señor(a):
MAYRA ALEJANDRA ACUÑA CASTRO
Dirección: CL 38 34 MZ 1 CS 5
Barrio: troncal Vía Corozal
Teléfono: 3182229980
Sincelejo - Sucre

Contrato Cliente No. 070-001-0074429

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No.**20241210006701**

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio **N.º20241210006701** del 06 de febrero de 2024, mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº2024-01179-1 que usted presentó el día 22 de enero de 2024, 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 **21** días del mes de **febrero** del año **2024**.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Líder de Atención al Cliente
Veolia – Aguas de la sabana S.A E.S.P

Proyectó: Elizabeth Sibaja B.

servientrega

SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3 Principal
Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No 34ª – 11.

Fecha Impresión: 21/02/2024 16:29
Fecha Admisión: 21/02/2024 16:29
Fecha Prog. Entrega: 22/02/2024

GUÍA No. 2211969012

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: MAYRA ALEJANDRA ACUÑA CASTRO
Destino: SINCELEJO-Sucre-COLOMBIA
Dirección: Cl. 38 34 Mz 1 Cs 5 Troncal Via A Corozal
Cod. Postal 700003
Teléfono: *****29980
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.

DATOS DEL ENVIO

Producto: DOCUMENTO UNITARIO
No. Remisión: 20241210008671 **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: 27/02/2024 11:42

Alba Ricardo
CC: 111111111

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
2/24/2024 2:12:19 PM	DIRECCION ERRADA	

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE

02/26/2024