



Señor (a): JAIRO ARRIETA
KR 7 31 39 BARRIO: GAITAN
Sincelejo
Tel: 3016183637

Contrato N° 070-001-0052971

AVISO

**EL JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
HACE SABER:**

Que dado que no se pudo realizar en debida forma la notificación personal de la decisión tomada según ACTO EMPRESARIAL RADICADO No. **20211210039331** del día **21/06/2021**, expedido por **La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA**, al (la) Señor(a): **JAIRO ARRIETA**, 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 página 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 09 de julio 2021 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 15 de julio de 2021 a las 6:00 p.m.

Cordialmente,



SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: LEANA PATRICIA ALVIS CASTILLA



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210042371**

Señor (a): JAIRO ARRIETA
KR 7 31 39 BARRIO: GAITAN
Sincelejo
Tel: 3016183637

Contrato N° 070-001-0052971

AVISO

EL JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. HACE SABER:

Que dado que no se pudo realizar en debida forma la notificación personal de la decisión tomada según ACTO EMPRESARIAL RADICADO No. **20211210039331** del día **21/06/2021**, expedido por **La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA**, al (la) Señor(a): **JAIRO ARRIETA**, 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 **06** días del mes de Julio del año **2021**.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: LEANA PATRICIA ALVIS CASTILLA

km 1 Vía a Corozal
Teléfono: (575) 277111
Aló Veolia: 116
informacion@adesa.com.co

Renovando el mundo |





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210039331**

Sincelejo, 21 de junio de 2021

Señor(a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
Carrera 7 #31-39
Barrio: Barrio Gaitán
Sincelejo

Contrato: No **070-001-0052971**

Asunto: Respuesta al derecho de petición radicado N° 20211210012902 de fecha 04/06/2021.

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 lo manifestado en su derecho de petición radicado N° 20211210012902 de fecha 04/06/2021 y atendiendo cada una de sus consideraciones relacionadas en los hechos, nos pronunciamos de la siguiente manera:

Punto 1, 6 y 7. Precisamos que de conformidad con lo dispuesto en el anexo de técnico del contrato de condiciones uniformes CCU el servicio podrá variar en tiempo, horario y frecuencia, no se considera falla en la prestación del servicio el cual podrá variar de acuerdo a las 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.
- Cuando se alcance la meta del suministro del servicio, se suministrará este en forma permanente.
- Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y/o mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. informará a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de Acueducto o Alcantarillado, con una anticipación no inferior a 24 horas de la suspensión, salvo aquellos imprevistos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

(...)

No se consideran fallas en la prestación del servicio: las interrupciones que se presenten como consecuencia de reparaciones de fugas, daños en las redes de distribuciones y/o conducción, o por mantenimientos sobre los campos de pozos o en sus redes eléctricas cuando estos se requieran. En el caso particular le aclaramos que la empresa no esta inmersa en lo dispuesto en el artículo 137 de la ley 142 de 1994, REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En este sentido no resulta procedente descuento del cargo fijo relacionada con falla en la prestación del servicio.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210039331**

Ahora bien, el inmueble ubicado en la KR 7 31 39 barrio Gaitan identificado en nuestro sistema de gestión comercial con el contrato No **070-001-0052971** pertenece a la zona de prestación del servicio de acueducto No 5 en la cual el servicio es suministrado diariamente, sin embargo este podrá sufrir variaciones como lo indica el anexo técnico.

Punto 2,3,4 y 5.

Respecto a las PQRS realizadas por los distintos canales, encontramos reiteratividad en las mismas las cuales han seguido la trazabilidad del debido proceso sin omisión alguna de la actuación administrativa, como se detallan a continuación:

- Petición radicado No 20211210000702 de fecha 08/01/2021, respuesta emitida radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021 notificado mediante aviso en fecha 15/02/2021.
- Petición radicado No 20211210002772 de fecha 08/02/2021, respuesta emitida radicado No 20211210009831 en fecha 22/02/2021 09/03/2021 notificado mediante aviso en fecha 09/03/2021.
- Petición radicado No 20211210004822 de fecha 03/03/2021, respuesta emitida radicado No 20211210016061 de fecha 18/03/2021 notificado mediante aviso de fecha 05/04/2021.
- Petición radicado No 20211210025511 de fecha 22/04/2021, respuesta emitida radicado No 20211210025511 de fecha 22/04/2021 notificado mediante aviso de fecha 07/05/2021.
- Petición radicado No 20211210010122 de fecha 05/05/2021, respuesta emitida radicado No 20211210032101 de fecha 21/05/2021 notificado mediante aviso en fecha 02/06/2021.

En cuanto a los reportes realizados por línea 116, se detallan la ordenes de trabajo con las cuales fueron atendidos, haciendo las verificación en el inmueble encontrándose el servicio con normalidad.

Precisamos, que la empresa ha visitado al inmueble en varias oportunidades constatándose que el servicio se presta con normalidad dentro de las condiciones establecidas en el anexo técnico del CCU de ADESA. Relacionamos las revisiones realizadas en el inmueble mediante las ordenes de trabajo No **6368904**, No **6558175**, No **7240206**, No **7321765** y No **7321767**.

- Orden de trabajo No **6368904** de fecha **03/01/2020**: Se verificó que en el predio y predio vecinos el servicio llegaba con su distribución.
- Orden de trabajo No **6558175** de fecha **19/03/2020**: Mediante la visita realizada al predio se pudo evidenciar que el servicio si estaba llegando en el inmueble al igual que sus vecinos.
- Orden de trabajo No **7240206** de fecha **11/12/2020**: Se verificó que en el predio el servicio de agua si llegó con su distribución.
- Parte de Inspección No **7321765** de fecha **12/01/2021**: Se verificó mediante la inspección que el inmueble se encuentra habitado, cuenta con conexión al servicio de acueducto y alcantarillado, servicio activo, medidor instalado serie No 18LA013254 con lectura 561metrso cúbicos.
- Parte de inspección No **7321767** de fecha **09/01/2021**: En la visita se verificó que en el predio el servicio de agua estaba llegando en el momento de la visita.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210039331**

En cuanto a lo manifestado respecto a la posición dominante resulta pertinente aclarar respecto a 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. (...)"* Es claro que no existe abuso de la posición dominante ni se cumplen los presupuestos que indiquen que existe por parte de la empresa.

Es importante señalar que el servicio en el inmueble no ha sido suspendido por la empresa, y el inmueble ha venido teniendo consumos tal y como lo registra el equipo de medida.

Es importante manifestar que en las peticiones enunciadas se ha otorgada respuesta al peticionario en cada una de las mismas, aún cuando se ha presentado identidad en el objeto de las peticiones.

Es preciso señalar que de conformidad en lo dispuesto en el Artículo 19 de la Ley 1437 <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...) Respecto a las 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 Constitucionales¹, 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, el artículo 19 de la Ley 1437 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



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210039331**

pronunciamientos dados por las entidades y organismos distritales competentes, a quienes con anterioridad se remitió la petición.

Punto No 8.

Precisamos que en su caso particular, el servicio se ha prestado de manera continua, no ha existido suspensión del servicio en el inmueble.

Punto 9,10,11 y 12.

Le indicamos que de acuerdo a lo establecido 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 3º 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 reclamos**. 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 si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado.

En lo referente a los consumos facturados al inmueble es necesario indicarle que, en el historial de los consumos emitidos se observa que éstos han sido facturados por estricta diferencia de lecturas, de conformidad con lo establecido en el **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...".

Así mismo se puede evidenciar que no se presentó desviación significativa en los consumos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas.

Precisamos que el consumo en el periodo de junio de 2021 se facturó de forma medida teniendo de acuerdo al consumo registrado por su medidor, teniendo en cuenta que no se presentó desviación en los consumos con respecto al promedio historico de consumos del inmueble.

Detallamos el cálculo de desviación significativa de los consumos registrados por el medidor en los últimos cinco(5) periodos:

CALCULO DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO

FACTURA DE CONSUMO DE	CONSUMO MES M ³	PROMEDIO HISTORICO M ³	PORCENTAJE DESVIACIÓN
FEBRERO DE 2021	17	20	-15%
MARZO DE 2021	19	20	-5%
ABRIL DE 2021	20	20	0%
MAYO DE 2021	24	20	20%
JUNIO DE 2021	22	21	5%



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210039331**

De acuerdo al análisis de los consumos del inmueble en los últimos cinco(5) periodos, se evidencia que no se presentó desviación significativa por altos consumos en los últimos periodos que exceda el **65%** previsto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), por lo anterior, la empresa facturó el consumo de forma medida.

En cuanto a sus peticiones, nos permitimos pronunciarnos a cada una de ella de la siguiente manera:

PRIMERO.

La facturación del periodo de junio de 2021 comprende el periodo de consumos desde el 12/04/2021 al 14/05/2021, en el cual el medidor registró un consumo de 22metros cúbicos(m³) por diferencia de lecturas, dicho consumo comparado con el promedio historico de consumos del predio, no representa una desviación significativa por altos consumos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas.

Detallamos el cálculo de desviación significativa del consumo registrado por el medidor en el periodo de abril de 2021:

Consumo Factura No S-FS11270742 emitida el día 01/06/2021

- Consumo del Periodo = **22m³**
- Promedio histórico de los últimos seis meses anteriores = **21m³**

Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo(22m³) y el promedio histórico(21) = **1m³**

Luego entonces: $1m^3 / 21m^3 = 0,047 * 100 = 4.7\%$

De acuerdo al análisis de los consumos del inmueble, se evidencia que no se presentó desviación significativa por altos consumos en el periodo de mayo de 2021 que exceda el **65%** previsto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³). En este sentido la empresa facturó el consumo de forma medida.

Le informamos que cuando el usuario requiera el volante de toma de lectura, éste podrá ser solicitado eventualmente al momento de realizarse la verificación de la misma por nuestros operarios, toda vez que este se cifie a lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes en el literal **G** de la **CLAUSULA DÉCIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.**

Por lo anteriormente expuesto, la empresa mantiene en firme los actos de facturación emitidos en la factura del periodo de junio de 2021 al contrato No **070-001-0052971.**

SEGUNDO Y TERCERO

Lo manifestado en este punto se le dió respuesta en los puntos **1, 6 y 7.** Precisamos que de conformidad con lo dispuesto en el anexo de técnico del contrato de condiciones uniformes CCU el servicio podrá variar en tiempo, horario y frecuencia, no se considera falla en la prestación del servicio el cual podrá variar de acuerdo a las condiciones técnicas:



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210039331**

- 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.
- Cuando se alcance la meta del suministro del servicio, se suministrará este en forma permanente.
- Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y/o mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. informará a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de Acueducto o Alcantarillado, con una anticipación no inferior a 24 horas de la suspensión, salvo aquellos imprevistos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

(...)

No se consideran fallas en la prestación del servicio: las interrupciones que se presenten como consecuencia de reparaciones de fugas, daños en las redes de distribuciones y/o conducción, o por mantenimientos sobre los campos de pozos o en sus redes eléctricas cuando estos se requieran. En el caso particular le aclaramos que la empresa no esta inmersa en lo dispuesto en el artículo 137 de la ley 142 de 1994, REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En este sentido no resulta procedente descuento del cargo fijo relacionada con falla en la prestación del servicio.

CUARTO.

Le aclaramos, que la empresa factura sus consumos por estricta diferencia de lecturas, de conformidad con lo establecido en el Artículo **146 de la Ley 142 de 1994**.

Revisado el historico de sus consumos se encuentran dentro del promedio de consumo historico del inmueble: 20metros cúbicos(m³) y no existe desviación signigficativa de los consumos.

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 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 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 periodos.

Precisamos, que esta petición ha sido reiterativa por cuarta vez.

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.

Adjuntos:

- Petición radicado No **20211210000702** de fecha 08/01/2021
- Respuesta radicado No **20211210003201** de fecha 22/01/2021



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210039331**

- Petición radicado No **20211210002772** de fecha 08/02/2021
- Respuesta radicado No **20211210009831** de fecha 22/02/2021
- Petición radicado No **20211210004822** de fecha 07/04/2021
- Respuesta radicado No **20211210025511** de fecha 18/03/2021
- Petición radicado No **20211210007512** de fecha 07/04/2021
- Respuesta radicado No **20211210025511** de fecha 22/04/2021
- Petición radicado No **20211210010122** de fecha 05/05/2021
- Respuesta radicado No **20211210032101** de fecha 21/05/2021

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Jefe de Atención al Cliente



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210032101

Sincelejo, 21 de mayo de 2021

Señor(a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
Carrera 7 #31-39
Barrio: Barrio Gaitán
Sincelejo

Contrato No 070-001-0052971

Asunto: Respuesta al derecho de petición radicado N° 20211210010122 de fecha 05/05/2021.

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 lo manifestado en su derecho de petición radicado N° 20211210010122 de fecha 05/05/2021 y atendiendo cada una de sus consideraciones relacionadas en los hechos, nos pronunciamos de la siguiente manera:

Punto 1, 6 y 7. Preclsamos que de conformidad con lo dispuesto en el anexo de técnico del contrato de condiciones uniformes CCU el servicio podrá variar en tiempo, horario y frecuencia, no se considera falla en la prestación del servicio el cual podrá variar de acuerdo a las 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.
- Cuando se alcance la meta del suministro del servicio, se suministrará este en forma permanente.
- Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y/o mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. informará a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de Acueducto o Alcantarillado, con una anticipación no inferior a 24 horas de la suspensión, salvo aquellos imprevistos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

(...)

No se consideran fallas en la prestación del servicio: las interrupciones que se presenten como consecuencia de reparaciones de fugas, daños en las redes de distribuciones y/o conducción, o por mantenimientos sobre los campos de pozos o en sus redes eléctricas cuando estos se requieran. En el caso particular le aclaramos que la empresa no esta inmersa en lo dispuesto en el artículo 137 de la ley 142 de 1994, REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En este sentido no resulta procedente descuento del cargo fijo relacionada con falla en la prestación del servicio.





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210032101**

Ahora bien, el inmueble ubicado en la KR 7 31 39 barrio Gaitan identificado en nuestro sistema de gestión comercial con el contrato No 070-001-0052971 pertenece a la zona de prestación del servicio de acueducto No 5 en la cual el servicio es suministrado diariamente, sin embargo este podrá sufrir variaciones como lo indica el anexo técnico.

Punto 2,3,4 y 5.

Respecto a las PQRS realizadas por los distintos canales, encontramos reiteratividad en las mismas las cuales han seguido la trazabilidad del debido proceso sin omisión alguna de la actuación administrativa, como se detallan a continuación:

- Petición radicado No 20211210000702 de fecha 08/01/2021, respuesta emitida radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021 notificado mediante aviso en fecha 15/02/2021.
- Petición radicado No 20211210002772 de fecha 08/02/2021, respuesta emitida radicado No 20211210009831 en fecha 22/02/2021 09/03/2021 notificado mediante aviso en fecha 09/03/2021.
- Petición radicado No 20211210004822 de fecha 03/03/2021, respuesta emitida radicado No 20211210016061 de fecha 18/03/2021 notificado mediante aviso de fecha 05/04/2021.
- Petición radicado No 20211210025511 de fecha 22/04/2021, respuesta emitida radicado No 20211210025511 de fecha 22/04/2021 notificado mediante aviso de fecha 07/05/2021.

En cuanto a los reportes realizados por línea 116, se detallan las ordenes de trabajo con las cuales fueron atendidos, haciendo las verificación en el inmueble encontrándose el servicio con normalidad.

Precisamos, que la empresa ha visitado al inmueble en varias oportunidades constatándose que el servicio se presta con normalidad dentro de las condiciones establecidas en el anexo técnico del CCU de ADESA. Relacionamos las revisiones realizadas en el inmueble mediante las ordenes de trabajo No 6368904, No 6558175, No 7240206, No 7321765 y No 7321767.

- Orden de trabajo No 6368904 de fecha 03/01/2020: Se verificó que en el predio y predio vecinos el servicio llegaba con su distribución.
- Orden de trabajo No 6558175 de fecha 19/03/2020: Mediante la vista realizada al predio se pudo evidenciar que el servicio si estaba llegando en el Inmueble al igual que sus vecinos.
- Orden de trabajo No 7240206 de fecha 11/12/2020: Se verificó que en el predio el servicio de agua si llegó con su distribución.
- Parte de Inspección No 7321765 de fecha 12/01/2021: Se verificó mediante la inspección que el inmueble se encuentra habitado, cuenta con conexión al servicio de acueducto y alcantarillado, servicio activo, medidor instalado serie No 18LA013254 con lectura 561metrso cúbicos.
- Parte de Inspección No 7321767 de fecha 09/01/2021: En la visita se verificó que en el predio el servicio de agua estaba llegando en el momento de la visita.

En cuanto a lo manifestado respecto a la posición dominante resulta pertinente aclarar respecto a 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 contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210032101**

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. (...)"

Es claro que no existe abuso de la posición dominante ni se cumplen los presupuestos que indiquen que existe por parte de la empresa.

Es importante señalar que el servicio en el inmueble no ha sido suspendido por la empresa, y el inmueble ha venido teniendo consumos tal y como lo registra el equipo de medida.

Es importante manifestar que en las peticiones enunciadas se ha otorgada respuesta al peticionario en cada una de las mismas, aún cuando se ha presentado identidad en el objeto de las peticiones.

Es preciso señalar que de conformidad en lo dispuesto en el Artículo 19 de la Ley 1437 <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...) Respecto a las 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 Constitucionales¹, 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, el artículo 19 de la Ley 1437 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.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210032101

Punto No 8.

Precisamos que en su caso particular, el servicio se ha prestado de manera continua, no ha existido suspensión del servicio en el inmueble.

Punto 9,10,11 y 12.

Le indicamos que de acuerdo a lo establecido 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 3º 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 reclamos. 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 período determinado.

En lo referente a los consumos facturados al inmueble es necesario indicarle que, en el historial de los consumos emitidos se observa que éstos han sido facturados por estricta diferencia de lecturas, de conformidad con lo establecido en el 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...".

Así mismo se puede evidenciar que no se presentó desviación significativa en los consumos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas.

Precisamos que el consumo en los periodos de mayo de 2021 se facturó de forma medida teniendo de acuerdo al consumo registrado por su medidor, teniendo en cuenta que no se presentó desviación en los consumos con respecto al promedio historico de consumos del inmueble.

Detallamos el cálculo de desviación significativa de los consumos registrados por el medidor en los últimos cinco(5) periodos:

CALCULO DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO

FACTURA CONSUMO DE	CONSUMO MES M³	PROMEDIO HISTORICO M³	PORCENTAJE DESVIACIÓN
DICIEMBRE DE 2020	21	20	5%
ENERO DE 2021	17	20	-15%
FEBRERO DE 2021	19	20	-5%
MARZO DE 2021	20	20	0%
ABRIL DE 2021	24	20	20%





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210032101

De acuerdo al análisis de los consumos del inmueble en los últimos cinco(5) periodos, se evidencia que no se presentó desviación significativa por altos consumos en los últimos periodos que exceda el 65% previsto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), por lo anterior, la empresa facturó el consumo de forma medida.

En cuanto a sus peticiones, nos permitimos pronunciarnos a cada una de ella de la siguiente manera:

PRIMERO.

La facturación del periodo de mayo de 2021 comprende el periodo de consumos desde el 12/03/2021 al 12/04/2021, en el cual el medidor registró un consumo de 24metros cúbicos(m³) por diferencia de lecturas, dicho consumo comparado con el promedio historico de consumos del predio, no representa una desviación significativa por altos consumos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas.

Detallamos el cálculo de desviación significativa del consumo registrado por el medidor en el periodo de abril de 2021:

Consumo Factura No S-FS11203477 emitida el día 03/05/2021

- Consumo del Periodo = 24m³
- Promedio histórico de los últimos seis meses anteriores = 20m³

Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo(24m³) y el promedio histórico(20) = 4m³

Luego entonces: $4m^3 / 20m^3 = 0,2 * 100 = 20\%$

De acuerdo al análisis de los consumos del inmueble, se evidencia que no se presentó desviación significativa por altos consumos en el periodo de mayo de 2021 que exceda el 65% previsto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³). En este sentido la empresa facturó el consumo de forma medida.

Le informamos que cuando el usuario requiera el volante de toma de lectura, éste podrá ser solicitado eventualmente al momento de realizarse la verificación de la misma por nuestros operarios, toda vez que este se ciñe a lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes en el literal G de la **CLAUSULA DÉCIMA: OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO.**

Por lo anteriormente expuesto, la empresa mantiene en firme los actos de facturación emitidos en la factura del periodo de mayo de 2021 al contrato No 070-001-0052971.

SEGUNDO Y TERCERO

Lo manifestado en este punto se le dió respuesta en los puntos Punto 1, 6 y 7. Precisamos que de conformidad con lo dispuesto en el anexo de técnico del contrato de condiciones uniformes CCU el servicio podrá variar en tiempo, horario y frecuencia, no se considera falla en la prestación del servicio el cual podrá variar de acuerdo a las condiciones técnicas:



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210032101

- 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.
- Cuando se alcance la meta del suministro del servicio, se suministrará este en forma permanente.
- Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y/o mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. informará a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de Acueducto o Alcantarillado, con una anticipación no inferior a 24 horas de la suspensión, salvo aquellos imprevistos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

(...)

No se consideran fallas en la prestación del servicio: las interrupciones que se presenten como consecuencia de reparaciones de fugas, daños en las redes de distribuciones y/o conducción, o por mantenimientos sobre los campos de pozos o en sus redes eléctricas cuando estos se requieran. En el caso particular le aclaramos que la empresa no esta inmersa en lo dispuesto en el artículo 137 de la ley 142 de 1994, REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En este sentido no resulta procedente descuento del cargo fijo relacionada con falla en la prestación del servicio.

CUARTO.

Le aclaramos, que la empresa factura sus consumos por estricta diferencia de lecturas, de conformidad con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Revisado el historico de sus consumos se encuentran dentro del promedio de consumo historico del inmueble: 20metros cúbicos(m³) y no existe desviación signigficativa de los consumos.

QUINTO.

Contra esta decisión procedè 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 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 periodos.

Precisamos, que esta petición ha sido reiterativa por cuarta vez.

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.

Adjuntos:

- Petición radicado No 20211210000702 de fecha 08/01/2021
- Respuesta radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210032101**

- Petición radicado No **20211210002772** de fecha 08/02/2021
- Respuesta radicado No **20211210009831** de fecha 22/02/2021
- Petición radicado No **20211210004822** de fecha 07/04/2021
- Respuesta radicado No **20211210025511** de fecha 18/03/2021
- Petición radicado No **20211210007512** de fecha 07/04/2021
- Respuesta radicado No **20211210025511** de fecha 22/04/2021

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Jefe de Atención al Cliente



Sincelejo, Enero 08 2021.

Señores:

Empresa de acueducto y alcantarillado VEOLIA

Sincelejo, Sucre

REF: Derecho De Petición de reclamo y queja

DERECHOS Fundamentales ha: El Derecho Fundamental A La salud; integridad, el agua, dignidad, igualdad, servicios públicos de calidad, el estado social de derecho

JAIRO MANUEL ARRIETA REINA identificado con C.C. 1.102.853857, ciudadano y abogado en ejercicio, con todo respeto me permito formular DERECHO DE PETICIÓN, teniendo en cuenta los hechos y pruebas que relaciono como fundamento de esta solicitud. Presento con fundamento en la regulación del derecho de petición en la cual se incluye el artículo 23 de la Constitución, la Ley 1437 de 2011 Código Administrativo (CPACA), y regulado por la ley estatutaria del derecho fundamental de petición Ley 1755 de 2015 de conformidad con lo ordenado por la sentencia C-818 de 2010 emanada de la Corte Constitucional.

Lo anterior con la única y clara intención de defender mis derechos fundamentales y legales. Entre los cuales resalto El Derecho Fundamental Al agua, dignidad, Integridad, salud, igualdad, servicios públicos de calidad, el estado social de derecho reconocidos en la Constitución y las leyes aplicables.

Al no tener acceso a un servicio público de calidad, vulnerando con ellos un número plural de derechos fundamentales, omisión por parte de la empresa las quejas verbales interpuestas: Hechos. II. Fundamentos normativos, III peticiones, IV. Fundamentos jurídicos. IV. Síntesis del caso. V. Pruebas- Anexos. VI Notificaciones.

I. HECHOS.

1. Desde que tengo uso y razón la problemática del servicio de agua en la ciudad de Sincelejo es pésima, con la llegada de las empresas privadas encargadas del servicio, este ha ido de mal en peor
2. Muchos han sido mis solicitudes a la empresa prestadora de servicios por la línea de atención al cliente he puesto infinitas quejas por la falta del servicio y la falla del mismo
3. Quejas y reclamos que son omitidos por ustedes.
4. Muchos han sido los reportes que he hecho ante ustedes, para una pronta regulación del servicio pero está siempre omite dichas quejas
5. Las quejas por esta problemáticas son muchas, pues la ciudadanía en general padecen la omisión de la prestación de un servicio tan vital como lo es el del AGUA
6. El servicio viene pocas veces a la semana, cuando llega es por 2 o 3 horas y la factura con un valor elevado y cumplidos en el cobro, pues el incumplimiento de la obligación, de prestar un servicio público de calidad y continuo, configura una falla repetitiva en la prestación del mismo, "si

las fallas ocurren continuamente durante el término de 15 días o más dentro del mismo período de facturación, no se podrá realizar cobro alguno por concepto distintos al consumo, es decir, opera de oficio el descuento del cargo fijo que corresponda" art. 137.1 ley 142/94 y el numeral 3 del artículo 137 de la misma ley.

7. Al momento de celebrar un contrato de prestación de servicio se adquieren derechos y obligaciones, la cual la empresa quiere obligar a que les cumplan, pero ustedes nos humillan con su pésimo, inoperante, negligente servicio, el consejo de estado se ha pronunciado, pues para el alto tribunal, esta conducta constituye un claro abuso de la posición de dominio, frente a lo cual advirtió que "la empresa no puede valerse de su condición para incumplir con sus obligaciones y cobrar un cargo fijo que no presta" art. 11.1, 14.13 y 133 de la ley 142/94 de acuerdo con la sentencia, "la relación entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios no se reduce a la celebración del acuerdo jurídico, si no que se extiende a la ejecución del contrato, en las que se verifica el cumplimiento de las obligaciones"

8. Como lo dice la corte en unas de sus sentencias "el mínimo vital de agua es de 50 litros diarios por personas, donde residan menores de edad, adultos mayores y personas con incapacidad, el servicio no podrá ser suspendido en su totalidad" con ustedes duramos días sin una gota de agua y no acatan lo expresado por la honorable corte constitucional.

9. La factura generada de fecha 04 DE ENERO DE 2021, me llega por un alto valor, donde el agua no se hace presente en las tuberías, la cual hago el respectivo reclamo, pues me cobran

10 La factura pasada mes de DICIEMBRE DEL 2020, se realizó un convenio de pago el cual la factura llegó por valor de 116.000 pesos, donde el consumo es de 20 metros cúbicos, consumo que es un absurdo pues el agua como digo en puntos anteriores, llega 1 o 2 veces a la semana por 2 o 4 horas ¿eso da 20 metros cúbicos?

10. En un anterior reclamo específicamente con radicado 20181210072331 de fecha 23/05/2018, mencionan que en mi domicilio se presencia una alberca subterránea, una afirmación falsa pues solo tenemos tanques pequeños de reserva y una diminuta alberca de cemento, pues si no fuera por esos elementos de RESERVA, reservas que ahora menos demoran ya que hay que estar implementando higiene a cada rato, viviéramos los miembros de mi familia en una miseria de agua, un tanque elevado; tanque que hace más de 3 años está archivado pues no tiene ninguna función, ya que como nunca hay agua, este jamás fue utilizado y con ello fue desclasificado.

11. Haciendo comparaciones con las anteriores facturas de los meses últimos 6 meses AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE, se ve el avispamiento, el hurto, la falacia de tal aumento en el consumo pues se nota como sube abruptamente dicho servicio teniendo solo unas horas de agua en la tubería 1 o 2 veces a la semana, ya que aquí jamás llegan a tomar las respectivas medidas del medidor para así tener comprobantes del mismo, todo lo inventan a su acomodo para lucrarse y perjudicar al usuario

12. Estos hechos serán tenidos en consideración por su despacho bajo los siguientes:

II. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Artículos 13 (derecho a la igualdad), 23 (Derecho de Petición), 365, 366 (finalidad social del estado y de los servicios públicos) 49(derecho a la salud) 01 (dignidad humana) 02(Integridad humana) preámbulo de la constitución (estado social de derecho)

Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios públicos, art 07, 09,11.1, 14.13, 133, 136,137.1.3, 140,

Sentencias de la honorable corte, en referencia al tema del agua potable: t 223/2018. T 118/2019, T 034/2016, T790/2014, T 169/ 2014, T 760/2015, T 028/2014, T581/2008.

III PETICIONES.

PRIMERO: Revisión de la factura actual mes de **ENERO DEL 2021** por su alto valor y consumo comparen con el los meses o periodos de facturación anteriores y el consumo es el mismo, pues desde la perspectiva que arrojan los hechos, pareciera que hubiese una tarifa estándar de un mínimo de \$60.000 mil pesos, donde un servicio que es casi nulo, solo llega por unas 2 o 3 horas, y así manifiesten en sus facturas un falso alto consumo de metros de agua, pues si no hay agua, debe haber una significativa reducción del valor o es que cobran alre, elemento distinto al agua. Ya que jamás hacen la respectiva toma de lectura del medidor de "agua" ni dejan la constancia del supuesto "consumo"

SEGUNDO: Paralelamente, solicito que el servicio de agua sea 24 horas los 7 días a la semana, pues la corte ha sido clara en las sentencias T 223/2018 y T 118/ 2018 y con ustedes VEOLIA, el servicio es por horas e incluso días que no recibimos ni una sola gota.

TERCERO: Se me indemnice por la falla repetitiva en el servicio público, pues al tener un contrato firmado y si una de las partes incumple, la parte afectada debe ser indemnizada como lo dice la ley 142/1994 en sus artículos 136 y 137

CUARTO: Se haga la respectiva revisión, comparación y con ella el descuento a la factura, pues el agua no es permanente, viene 1 vez a la semana y por 2 o 3 horas, es casualidad que aumente en estos momentos de crisis, donde muchos se aprovechan de la situación para lucrarse.

QUINTO: Subsidiariamente, en caso de que no se concedan las pretensiones anteriormente fijadas, se solicita se establezca un término preferente para la resolución de la controversia existente, pues es un atropello contra múltiples derechos fundamentales y el estado social de derecho consagrado en la carta magna de 1991.

IV. SINTESIS DEL CASO.

Se ha cumplido con lo pactado en el contrato de prestación de servicio suscrito, y es necesario para respetar la ley y la constitución que la empresa prestadora de servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado VEOLIA, cumpla igual con su obligación de prestar el servicio de calidad, permanente y sin abusos

V. PRUEBAS.

Fotocopias de las facturas de los meses **AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020 Y ENERO DE 2021**

VI. NOTIFICACIONES.

Las recibiré en la dirección donde resido y me llega la factura de cobro puntual, Barrio Gaitán Carrera 7 #31-39

Me despido con la cordialidad que siempre me caracteriza, en espera de una pronta y positiva respuesta de Usted y que se sujete a la ley como mi persona.

JAIRO ARRIETA



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210003201

Sincelejo, 22 de Enero de 2021

Señor(a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
Carrera 7 #31-39
Barrio: Gallán

Contrato N° 070-001-0052971

Asunto: Respuesta Al Derecho De Petición Radicado N° 20211210000702 de fecha 08/01/2021.

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.

Atendiendo a lo manifestado en su derecho de petición, nos permitimos manifestarle lo siguiente:

El sector de la KR 7 31 barrio Gallán 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, en el cual el servicio es suministrado diario, actualmente este 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.
- Cuando se alcance la meta del suministro del servicio, se suministrará este en forma permanente.
- Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y/o mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. informará a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de Acueducto o Alcantarillado, con una anticipación no inferior a 24 horas de la suspensión, salvo aquellos imprevistos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

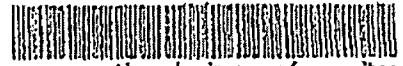
(...)

No se consideran fallas en la prestación del servicio: las interrupciones que se presenten como consecuencia de reparaciones de fugas, daños en las redes de distribuciones y/o conducción, o por mantenimientos sobre los campos de pozos o en sus redes eléctricas cuando estos se requieran. En el caso particular le aclaramos que la empresa no está inmersa en lo dispuesto en el artículo 136 de la ley 142 de 1994, REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Preclsamos, que la empresa ha visitados al inmueble en varias oportunidades constatándose que el servicio se presta con normalidad dentro de las condiciones establecidas en el anexo técnico del CCU de ADESA. Relacionamos las revisiones realizadas en el inmueble mediante las ordenes de trabajo No 6368904, No 6558175, No 7240206, No 7321765 y No 7321767.

- Orden de trabajo No 6368904 de fecha 03/01/2020: Se verificó que en el predio y predio vecinos el servicio llegaba con su distribución.





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210003201

- Orden de trabajo No 6558175 de fecha 19/03/2020: Mediante la visita realizada al predio se pudo evidenciar que el servicio sí estaba llegando en el inmueble al igual que sus vecinos.
- Orden de trabajo No 7240206 de fecha 11/12/2020: Se verificó que en el predio el servicio de agua sí llegó con su distribución.
- Parte de Inspección No 7321765 de fecha 12/01/2021: Se verificó mediante la inspección que el inmueble se encuentra habilitado, cuenta con conexión al servicio de acueducto y alcantarillado, servicio activo, medidor instalado serie No 18LA013254 con lectura 561 metros cúbicos.
- Parte de Inspección No 7321767 de fecha 09/01/2021: En la visita se verificó que en el predio el servicio de agua estaba llegando en el momento de la visita.

Mediante las visitas de inspección realizadas al inmueble se pudo verificar que cuenta con conexión a los servicios de acueducto y alcantarillado, el servicio se presta en el inmueble con normalidad.

En relación al cargo fijo, señalamos 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 refleja 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.

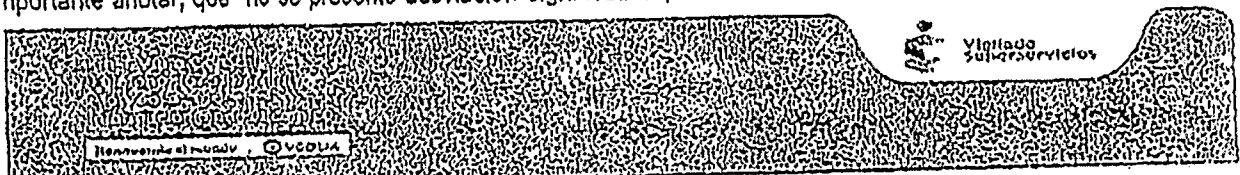
Es necesario dejar en claro que la única posibilidad para que se suspenda la facturación del cargo fijo es cuando se da por terminado el contrato por mutuo acuerdo tal como lo establece el artículo 138 y 141 de la Ley 142 de 1994 en el inciso final y la cláusula décima séptima del contrato de condiciones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

Por otra parte, le indicamos que verificado el historial de la facturación emitida al inmueble ubicado en la KR 7 31 39 barrio Glán e identificado con el contrato No 070-001-0052971, en nuestro sistema de gestión comercial se observa que los consumos se han facturado por estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor marca Sapel serie N°18LA013284 instalado en el inmueble. De conformidad con lo establecido en el Artículo 148 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...".

Detallamos de los consumos registrados por el medidor en los últimos seis(6) periodos:

Cuenta		Nombre		Dirección inmueble			
001	0052971	070	REINA ROCIO	KR 7 31 39 0000			
Periodo	Fecha Anterior	Fecha Actual	Lectura Anterior	Lectura Actual	Tipo consumo	Consumo	Medidor Tipo Numero
202008	13-08-2020	13-07-2020	420	438	Consumo Medido	18	COMP 18LA013254
202009	13-07-2020	12-08-2020	438	456	Consumo Medido	18	COMP 18LA013254
202010	12-08-2020	11-09-2020	456	476	Consumo Medido	20	COMP 18LA013254
202011	11-09-2020	10-10-2020	476	497	Consumo Medido	21	COMP 18LA013254
202012	10-10-2020	10-11-2020	497	521	Consumo Medido	24	COMP 18LA013254
202101	10-11-2020	11-12-2020	521	542	Consumo Medido	21	COMP 18LA013254

Efectuado el análisis de los consumos del predio en los últimos cinco(5) periodos, se evidencia que existe secuencia en las lecturas, el consumo corresponde a una diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida. Es importante anotar, que no se presentó desviación significativa por altos consumos en los últimos cinco periodos de





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210003201

acuerdo a lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas.

En cuanto a sus peticiones, nos permitimos pronunciarlos a cada una de ella de la siguiente manera:

PRIMERO.

La facturación del periodo de enero de 2021 emitida mediante la factura No S-FS10904042 objeto de su reclamo, le indicamos que el medidor registró un consumo de 21 metros cúbicos (m³) por diferencia de lecturas, dicho consumo comparado con el promedio histórico de consumos del predio, no representa una desviación significativa por altos consumos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas.

Detallamos el cálculo de desviación significativa del consumo registrado por el medidor en el periodo de enero de 2021:

Consumo Factura No S-FS10904042 emitida el día 04/01/2021

- Consumo del Periodo = 21m³
- Promedio histórico de los últimos seis meses anteriores = 20m³

Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo (21m³) y el promedio histórico (20) = 1m³

Luego entonces: $1m^3 / 20m^3 = 0,05 * 100 = 5\%$

De acuerdo al análisis de los consumos del inmueble, se evidencia que no se presentó desviación significativa por altos consumos en el periodo de enero de 2021 que exceda el 55% previsto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³). En este sentido la empresa facturó el consumo registrado por el medidor.

Le informamos que cuando el usuario requiera el volante de toma de lectura, éste podrá ser solicitado eventualmente al momento de realizarse la verificación de la misma por nuestros operarios, toda vez que este se cite a lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes en el literal G de la CLAUSULA DÉCIMA: OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO.

Por lo anteriormente expuesto, la empresa mantiene en firme los actos de facturación emitidos en la factura de enero de 2021 al contrato No 070-001-0062971.

SEGUNDO.

Al respecto le indicamos, que Aguas de la Sabana S.A E.S.P., ha adelantado las gestiones operativas con la finalidad de ampliar las zonas con servicio permanente en la ciudad de Sincelejo o disminuir el tiempo entre turnos de distribución, ha trabajado histórica y arduamente en la formulación de proyectos cuya finalidad es satisfacer la demanda de agua potable de la población de este municipio. Dentro de ese marco de proyectos, se encuentra principalmente un conjunto de obras proyectadas que se ha denominado "Plan 90/24", que aborda la ampliación de capacidad en diversos componentes del sistema de acueducto en procura de brindar una solución integral al suministro frecuentado de agua potable en el municipio de Sincelejo. Este plan comprende un conjunto de obras diversas que al interactuar de manera articulada permitirá suministrarle al 90% de la población sincelejana agua 24 horas.

Así las cosas el servicio 24 horas al día, actualmente se ha logrado un importante avance en ese sentido, es así como las zonas 1, 2, 3 y 7 en la actualidad reciben el servicio de acueducto de forma permanente, las zonas 4 y 5 son abastecidas diariamente y la restante es decir, la zona 6 se le suministra el servicio de acueducto de manera frecuentada cada 1.9 días en promedio.





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210003201

TERCERO Y CUARTO.

Le aclaramos que el servicio de acueducto en la zona de distribución cinco(5) se ha prestado en sus condiciones normales, de conformidad a las condiciones establecidas en el anexo técnico del CGU de ADESA.

Es de aclarar, que la programación en la entrega del servicio podrá variar dependiendo de las condiciones técnicas de producción, energía eléctrica, redes de conducción y distribución, tal como se estableció en el anexo técnico del contrato de Condiciones Uniformes de Aguas de la Sabana S.A E.S.P.

En su caso particular, se pudo constatar mediante visitas realizadas al inmueble según las ordenes de trabajo No 6368904, No 6558175, No 7240206, No 7321765 y No 7321767, que el servicio se presta en condiciones normales en el inmueble.

Precisamos, que en visita realizada al inmueble en fecha 12/01/2021 atendida con el parte de Inspección No 7321765, la cual fue programada en atención a su solicitud de revisión, se pudo verificar que el inmueble se encuentra habilitado, cuenta con la instalación del servicio de acueducto y alcantarillado, medidor instalado serie No 18LA013254 registrando lectura de 561 metros cúbicos(m³), no fue posible la revisión de las instalaciones internas del inmueble por oposición del usuario presente en la visita. Atendió usuario Jairo Arrieta.

De acuerdo a la visita realizada, se constató que no existe error en la lectura, el consumo facturado corresponde al consumo registrado por el medidor, así mismo, reiteramos, no se presentó desviación significativa en los consumos facturados en los últimos cinco(5) periodos. Por lo anterior, la empresa manifiesta en firme los actos de facturación emitidos al inmueble.

QUINTO.

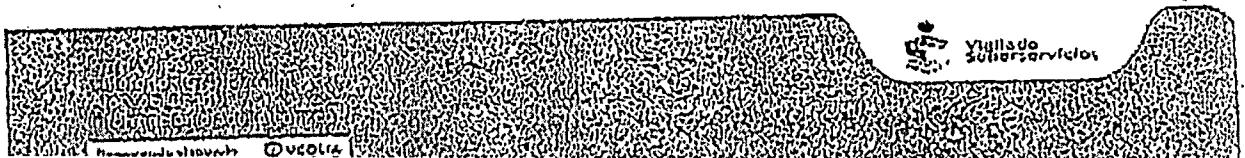
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá realizarse, por escrito y simultáneamente, ante la empresa dentro de los cinco (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 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 periodos.

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
Jefe de Atención al Cliente
Proyectó: María Arrieta Canchila



Sincelejo, Febrero 06 2021.

Señores:

Empresa de acueducto y alcantarillado VEOLIA

Sincelejo, Sucre

REF: Derecho De Petición de reclamo y queja

DERECHOS Fundamentales ha: El Derecho Fundamental A La salud, integridad, al agua, dignidad, igualdad, servicios públicos de calidad, el estado social de derecho

JAIRO MANUEL ARRIETA REINA Identificado con C.C. 1.102.853857, ciudadano y abogado en ejercicio, con todo respeto me permito formular DERECHO DE PETICIÓN, teniendo en cuenta los hechos y pruebas que relaciono como fundamento de esta solicitud. Presento con fundamento en la regulación del derecho de petición en la cual se incluye el artículo 23 de la Constitución, la Ley 1437 de 2011 Código Administrativo (CPACA), y regulado por la ley estatutaria del derecho fundamental de petición Ley 1755 de 2015 de conformidad con lo ordenado por la sentencia C-818 de 2010 emanada de la Corte Constitucional.

Lo anterior con la única y clara intención de defender mis derechos fundamentales y legales. Entre los cuales resalto El Derecho Fundamental Al agua, dignidad, integridad, salud, igualdad, servicios públicos de calidad, el estado social de derecho reconocidos en la Constitución y las leyes aplicables.

Al no tener acceso a un servicio público de calidad, vulnerando con ellos un número plural de derechos fundamentales, omisión por parte de la empresa las quejas verbales interpuestas: Hechos. II. Fundamentos normativos, III peticiones, IV. Fundamentos jurídicos. IV. Síntesis del caso. V. Pruebas- Anexos. VI Notificaciones.

I. HECHOS.

1. Desde que tengo uso y razón la problemática del servicio de agua en la ciudad de Sincelejo es pésima, con la llegada de las empresas privadas encargadas del servicio, este ha ido de mal en peor
2. Muchos han sido mis solicitudes a la empresa prestadora de servicios por la línea de atención al cliente he puesto infinitas quejas por la falta del servicio y la falla del mismo
3. Quejas y reclamos que son omitidos por ustedes.
4. Muchos han sido los reportes que he hecho ante ustedes, para una pronta regulación del servicio pero está siempre omite dichas quejas
5. Las quejas por esta problemáticas son muchas, pues la ciudadanía en general padecen la omisión de la prestación de un servicio tan vital como lo es el del AGUA
6. El servicio viene pocas veces a la semana, cuando llega es por 2 o 3 horas y la factura con un valor elevado y cumplidos en el cobro, pues el incumplimiento de la obligación, de prestar un servicio público de calidad y continuo, configura una falla repetitiva en la prestación del mismo, "si las fallas ocurren continuamente durante el término de 15 días o más dentro del mismo período

de facturación, no se podrá realizar cobro alguno por concepto distintos al consumo, es decir, opera de oficio el descuento del cargo fijo que corresponda" art. 137.1 ley 142/94 y el numeral 3 del artículo 137 de la misma ley.

7. Al momento de celebrar un contrato de prestación de servicio se adquieren derechos y obligaciones, la cual la empresa quiere obligar a que les cumplan, pero ustedes nos humillan con su pésimo, inoperante, negligente servicio, el consejo de estado se ha pronunciado, pues para el alto tribunal, esta conducta constituye un claro abuso de la posición de dominio, frente a lo cual advirtió que "la empresa no puede valerse de su condición para incumplir con sus obligaciones y cobrar un cargo fijo que no presta" art. 11.1, 14.13 y 133 de la ley 142/94 de acuerdo con la sentencia, "la relación entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios no se reduce a la celebración del acuerdo jurídico, si no que se extiende a la ejecución del contrato, en las que se verifica el cumplimiento de las obligaciones"

8. Como lo dice la corte en unas de sus sentencias "el mínimo vital de agua es de 50 litros diarios por personas, donde residan menores de edad, adultos mayores y personas con incapacidad, el servicio no podrá ser suspendido en su totalidad" con ustedes duramos días sin una gota de agua y no acatan lo expresado por la honorable corte constitucional.

9. La factura generada de fecha 01 DE FEBRERO DE 2021, me llega por un alto valor, donde el agua no se hace presente en las tuberías, la cual hago el respectivo reclamo por el monto \$90.128 pesos y el volumen del consumo 17 metros cúbicos.

10 La factura pasada mes de ENERO DE 2021, se realizó la misma reclamación del valor y el dispendio, reclamación que no fue respondida en los términos legales, la cual ya es del conocimiento del ente superior encargado de supervisar este tipo de omisión, y donde el consumo es de 20 metros cúbicos, consumo que es un absurdo, toda vez que el agua como digo en puntos anteriores, llega 1 o 2 veces a la semana por 2 o 4 horas ¿eso da 20 metros cúbicos?

11. En un anterior reclamo específicamente con radicado 20181210072331 de fecha 23/05/2018, mencionan que en mi domicilio se presencia una alberca subterránea, una afirmación falsa pues solo tenemos tanques pequeños de reserva y una diminuta alberca de cemento, pues si no fuera por esos elementos de RESERVA, reservas que ahora menos demoran ya que hay que estar implementando higiene a cada rato, viviríamos los miembros de mi familia en una miseria de agua, un tanque elevado; tanque que hace más de 3 años está archivado pues no tiene ninguna función, ya que como nunca hay agua, este jamás fue utilizado y con ello fue desclasificado.

12. Haciendo comparaciones con las anteriores facturas de los meses últimos 7 meses AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020, ENERO Y FEBRERO DE 2021, se ve el avispamiento, el hurto, la falacia de tal aumento en el consumo pues se nota como sube abruptamente dicho servicio teniendo solo unas horas de agua en la tubería 1 o 2 veces a la semana, ya que aquí jamás llegan a tomar las respectivas medidas del medidor para así tener comprobantes del mismo, todo lo inventan a su acomodo para lucrarse y perjudicar al usuario

13. La fecha estipulada de suspensión, está fuera de la ley, pues la data debe ser en un día hábil mas no día calendario, ya que en fechas de fines de semana no hay puntos de pago en función ni la empresa "veolla" reconecta el servicio inmediatamente, si no espera el día lunes, como sucedió en agosto del año 2019, donde suspendieron el servicio un sábado y yo ya había cancelado la

factura y mandaron a reconectarla, un lunes en la tarde, abuso y arbitrariedad por parte de la empresa, que vive incurriendo violación a las leyes.

14. Estos hechos serán tenidos en consideración por su despacho bajo los siguientes:

II. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Artículos 13 (derecho a la igualdad), 23 (Derecho de Petición), 365, 366 (finalidad social del estado y de los servicios públicos) 49(derecho a la salud) 01 (dignidad humana) 02(Integridad humana) preámbulo de la constitución (estado social de derecho)

Ley 142 de 1994. La SuperIntendencia de Servicios públicos, art 07, 09,11.1, 14.13, 133, 136,137.1.3, 140,

Sentencias de la honorable corte, en referencia al tema del agua potable: T 223/2018, T 118/2019, T 034/2016, T790/2014, T 163/ 2014, T 760/2015, T 028/2014, T581/2008.

III PETICIONES.

PRIMERO: Revisión de la factura actual mes de ENERO DEL 2021 por su alto valor y consumo comparen con el los meses o periodos de facturación anteriores y el consumo es el mismo, pues desde la perspectiva que arrojan los hechos, pareciera que hubiese una tarifa estándar de un mínimo de \$60.000 mil pesos, donde un servicio que es casi nulo, solo llega por unas 2 o 3 horas, y así manifiesten en sus facturas un falso alto consumo de metros de agua, pues si no hay agua, debe haber una significativa reducción del valor o es que cobran aire, elemento distinto al agua. Ya que jamás hacen la respectiva toma de lectura del medidor de "agua" ni dejan la constancia del supuesto "consumo"

SEGUNDO: Paralelamente, solicito que el servicio de agua sea 24 horas los 7 días a la semana, pues la corte ha sido clara en las sentencias T 223/2018 y T 118/ 2018 y con ustedes VEOLIA, el servicio es por horas e incluso días que no recibimos ni una sola gota.

TERCERO: Se me indemnice por la falla repetitiva en el servicio público, pues al tener un contrato firmado y si una de las partes incumple, la parte afectada debe ser indemnizada como lo dice la ley 142/1994 en sus artículos 136 y 137

CUARTO: Se haga la respectiva revisión, comparación y con ella el descuento a la factura, pues el agua no es permanente, viene 1 vez a la semana y por 2 o 3 horas, es casualidad que aumente en estos momentos de crisis, donde muchos se aprovechan de la situación para lucrarse.

QUINTO: Subsidiariamente, en caso de que no se concedan las pretensiones anteriormente fijadas, se solicita se establezca un término preferente para la resolución de la controversia existente, pues es un atropello contra múltiples derechos fundamentales y el estado social de derecho consagrado en la carta magna de 1991.

IV. SINTESIS DEL CASO.

Se ha cumplido con lo pactado en el contrato de prestación de servicio suscrito, y es necesario para respetar la ley y la constitución que la empresa prestadora de servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado VEOLIA, cumpla igual con su obligación de prestar el servicio de calidad, permanente y sin abusos

V. PRUEBAS.

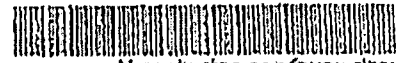
Fotocopias de las facturas de los meses AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020 Y ENERO DE 2021

VI. NOTIFICACIONES.

Las recibí en la dirección donde resido y me llega la factura de cobro puntual, Barrio Gaitán Carrera 7 #31-39

Me despido con la cordialidad que siempre me caracteriza, en espera de una pronta y positiva respuesta de Usted y que se sujete a la ley como mi persona.

JAIRO ARRIETA



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210009831

Sincelejo, 22 de Febrero de 2021

Señor(a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
Carrera 7 #31-39
Barrio: Barrio Gallán

Contrato No 070-001-0052971

Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado N° 20211210002772 de fecha 08/02/2021.

Respetado cliente:

Récula 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 indicarle que verificada la información en nuestro sistema de gestión comercial se encontró que los hechos presentados en su escrito del radicado No 20211210002772 de fecha 08/02/2021, relacionados con la prestación del servicio de agua en la ciudad de Sincelejo y en el inmueble ubicado en la KR 7 31 39; solicitudes, quejas y reclamos presentado a la empresa prestadora de servicios por la línea de atención al cliente; los reportes realizados para una pronta regulación del servicio, comparaciones con el consumo de los meses últimos meses agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero de 2021; el cobro del cargo fijo y el valor facturado en el periodo de enero de 2021; ya fueron objeto de estudio y trámite por parte de la empresa mediante el acto empresarial radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021. Así mismo, fueron objeto de estudio y trámite por parte de la empresa mediante radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021, las peticiones presentadas en el escrito radicado No 20211210002772 de fecha 08/02/2021, en las cuales solicita revisión de la factura del mes de enero de 2021 por su alto valor y consumo, que el servicio de agua sea las 24 horas los 7 días a la semana, se le indemnice por la falla repetitiva en el servicio público, que se haga la respectiva revisión, comparación y con ella el descuento a la factura pues el agua no es permanente y que subsidiariamente, en caso de que no se concedan las pretensiones anteriormente fijadas se solicita se establezca un término preferente para la resolución de la controversia existente; precisamos que ya fueron objeto de estudio y trámite por parte de la empresa mediante el acto empresarial radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021.

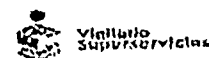
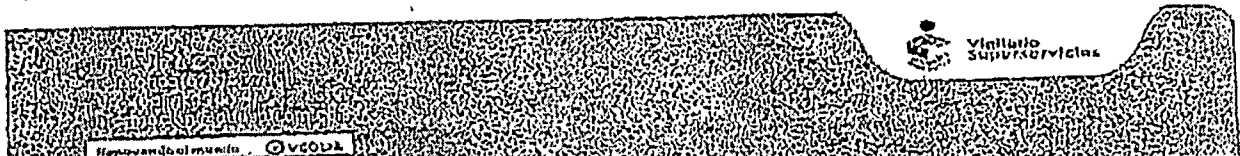
Adjuntamos al presente escrito el acto empresarial radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021, cuyo trámite se encuentra ajustado a la normalidad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, bajo el marco del debido proceso.

Es necesario aclarar, que la empresa ha realizado visitas de inspección en el inmueble con el objeto de estudiar puntualmente su caso, mediante las ordenes de trabajo No 6368904, No 6558176, No 7240206, No 7321766 y No 7321767, constatándose que en el inmueble el servicio se presta con normalidad dentro de las condiciones establecidas en el anexo técnico del CCU de Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.

Ahora bien, en lo referente al valor de la factura generada en febrero de 2021, le indicamos que en este periodo el medidor registró un consumo de 17 metros cúbicos (m³) por diferencia de lecturas, dicho consumo comparado con el promedio histórico de consumos del predio, no representa una desviación significativa por altos consumos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas. Se evidencia en nuestro sistema que el consumo del periodo de febrero de 2021 fue inferior al promedio histórico de consumos

Detallamos el cálculo de desviación significativa del consumo registrado por el medidor en el periodo de febrero de 2021:

Consumo Factura No SS-FS10976897 emitida el día 01/02/2021





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210009831

- Consumo del Periodo = 17m³
- Promedio histórico de los últimos seis meses anteriores = 20m³

Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo(17m³) y el promedio histórico(20) = -3m³

Luego entonces: $-3m^3 / 20m^3 = -0,15 * 100 = -15\%$

De acuerdo al análisis de los consumos del inmueble, se evidencia que no se presentó desviación significativa por altos consumos en el periodo de enero de 2021 que exceda el 65% previsto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³). En este sentido la empresa facturó el consumo registrado por el medidor.

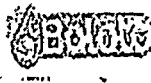
Por otra parte, le indicamos que la empresa dispone de variedad de canales para realizar el pago de la factura de forma presencial y/o electrónica, los cuales relacionamos a continuación:



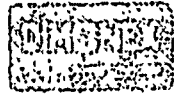
Alfabeto



Surveco



efecty



En cuanto a la suspensión y reinstalación del servicio, nos permitimos señalar lo establecido en el Art. 140 de la ley 142 de 1994, SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude en las conexiones, acometidas y/o medidores.

De igual manera el Art. 142 de la Ley 142 de 1994 señala, REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. <Artículo modificado por el artículo 39, Decreto Nacional 266 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> 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 a las condiciones uniformes del contrato.

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
Jefe de Atención al Cliente
Proyectó: María Ariela Canchila





Sierra, Ivonne <ivonne-maritza.sierra@veolia.com>

Fwd: DERECHO DE PETICIÓN DE RECLAMACIÓN

1 mensaje

Adesa, Atención Cliente <co.atencionalcliente.adesa@veolia.com> 3 de marzo de 2021 a las 10:19
Para: María Arrieta <maria-lsabel.arrieta@veolia.com>, JORGE LUIS MONTERROZA HERRERA <jorge-luis.monterroza@veolia.com>, Ivonne Sierra <ivonne-maritza.sierra@veolia.com>, Lineth Rodríguez <lineth-maria.rodriguez@veolia.com>

Buenos Días

Caso radicado okokok03/03/2021 con el No.2021-121-000482-2 se envía a MARIA ARRIETA ,para su tramite

ADJUNTO DOC PDF

----- Forwarded message -----

De: jairo arrieta <jairoarrieta_1229@hotmail.com>
Date: mié, 3 de mar. de 2021 a la(s) 02:41
Subject: RV: DERECHO DE PETICIÓN DE RECLAMACIÓN
To: Adesa, Atención Cliente <co.atencionalcliente.adesa@veolia.com>

De: jairo arrieta
Enviado: miércoles, 3 de marzo de 2021 2:40 a. m.
Para: Adesa, Atención Cliente <co.atencionalcliente.adesa@veolia.com>
Asunto: DERECHO DE PETICIÓN DE RECLAMACIÓN

--
Asesor Atención al Cliente

Veolia Sabana

Tel.: (5) 2764421 ext. 0

KR 19 16 A 87 - Calle las Flores

Sinceleja - Colombia



 JAIRO ARRIETA OK.pdf
6386K

Sincelejo, Marzo 03 2021.

Señores:

Empresa de acueducto y alcantarillado VEOLIA

Sincelejo, Sucre

REF: Derecho De Petición de reclamo y queja

DERECHOS Fundamentales ha: El Derecho Fundamental A La salud, Integridad, al agua, dignidad, igualdad, servicios públicos de calidad, el estado social de derecho

JAIRO MANUEL ARRIETA REINA identificado con C.C. 1.102.853857, ciudadano y abogado en ejercicio, con todo respeto me permito formular **DERECHO DE PETICIÓN**, teniendo en cuenta los hechos y pruebas que relaciono como fundamento de esta solicitud. Presento con fundamento en la regulación del derecho de petición en la cual se incluye el artículo 23 de la Constitución, la Ley 1437 de 2011 Código Administrativo (CPACA), y regulado por la ley estatutaria del derecho fundamental de petición Ley 1755 de 2015 de conformidad con lo ordenado por la sentencia C-818 de 2010 emanada de la Corte Constitucional.

Lo anterior con la única y clara intención de defender mis derechos fundamentales y legales. Entre los cuales resalto El Derecho Fundamental Al agua, dignidad, Integridad, salud, igualdad, servicios públicos de calidad, el estado social de derecho reconocidos en la Constitución y las leyes aplicables.

Al no tener acceso a un servicio público de calidad, vulnerando con ellos un número plural de derechos fundamentales, omisión por parte de la empresa las quejas verbales interpuestas: Hechos. II. Fundamentos normativos, III peticiones, IV. Fundamentos jurídicos. IV. Síntesis del caso. V. Pruebas- Anexos. VI Notificaciones.

I. HECHOS.

1. Desde que tengo uso y razón la problemática del servicio de agua en la ciudad de Sincelejo es pésima, con la llegada de las empresas privadas encargadas del servicio, este ha ido de mal en peor
2. Muchos han sido mis solicitudes a la empresa prestadora de servicios por la línea de atención al cliente he puesto infinitas quejas por la falta del servicio y la falla del mismo
3. Quejas y reclamos que son omitidos por ustedes.
4. Muchos han sido los reportes que he hecho ante ustedes, para una pronta regulación del servicio pero está siempre omite dichas quejas
5. Las quejas por esta problemáticas son muchas, pues la ciudadanía en general padecen la omisión de la prestación de un servicio tan vital como lo es el del **AGUA**
6. El servicio viene pocas veces a la semana, cuando llega es por 2 o 3 horas y la factura con un valor elevado y cumplidos en el cobro, pues el incumplimiento de la obligación, de prestar un servicio público de calidad y continuo, configura una falla repetitiva en la prestación del mismo, "si las fallas ocurren continuamente durante el término de 15 días o más dentro del mismo período

de facturación, no se podrá realizar cobro alguno por concepto distintos al consumo, es decir, opera de oficio el descuento del cargo fijo que corresponda" art. 137.1 ley 142/94 y el numeral 3 del artículo 137 de la misma ley.

7. Al momento de celebrar un contrato de prestación de servicio se adquieren derechos y obligaciones, la cual la empresa quiere obligar a que les cumplan, pero ustedes nos humillan con su pésimo, inoperante, negligente servicio, el consejo de estado se ha pronunciado, pues para el alto tribunal, esta conducta constituye un claro abuso de la posición de dominio, frente a lo cual advirtió que "la empresa no puede valerse de su condición para incumplir con sus obligaciones y cobrar un cargo fijo que no presta" art. 11.1, 14.13 y 133 de la ley 142/94 de acuerdo con la sentencia, "la relación entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios no se reduce a la celebración del acuerdo jurídico, si no que se extiende a la ejecución del contrato, en las que se verifica el cumplimiento de las obligaciones"

8. Como lo dice la corte en unas de sus sentencias "el mínimo vital de agua es de 50 litros diarios por personas, donde residan menores de edad, adultos mayores y personas con incapacidad, el servicio no podrá ser suspendido en su totalidad" con ustedes duramos días sin una gota de agua y no acatan lo expresado por la honorable corte constitucional.

9. La factura generada de fecha **01 DE MARZO DE 2021**, me llega por un alto valor, donde el agua no se hace presente en las tuberías, la cual hago el respectivo reclamo por el monto \$99.438 pesos y el volumen del consumo 19 metros cúbicos, siempre que hago reclamación hacen su táctica fallida de inventar "fugas" donde no es fuga, es cobro excesivo y sin justificación.

10 La factura pasada mes de **FEBRERO DE 2021**, se realizó la misma reclamación del valor y el dispendio, reclamación que no fue respondida en los términos legales, la cual ya es del conocimiento del ente superior encargado de supervisar este tipo de omisión, y donde el consumo es de 17 metros cúbicos, consumo que es un absurdo, toda vez que el agua como digo en puntos anteriores, llega 1 o 2 veces a la semana por 2 o 4 horas ¿eso da 20 metros cúbicos?

11. En un anterior reclamo específicamente con radicado 20181210072331 de fecha 23/05/2018, mencionan que en mi domicilio se presencia una alberca subterránea, una afirmación falsa pues solo tenemos tanques pequeños de reserva y una diminuta alberca de cemento, pues si no fuera por esos elementos de RESERVA, reservas que ahora menos demoran ya que hay que estar implementando higiene a cada rato, viviéramos los miembros de mi familia en una miseria de agua, un tanque elevado; tanque que hace más de 3 años está archivado pues no tiene ninguna función, ya que como nunca hay agua, este jamás fue utilizado y con ello fue desclasificado.

12. Haciendo comparaciones con las anteriores facturas de los meses últimos 7 meses **AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020, ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2021**, se ve el avispamiento, el hurto, la falacia de tal aumento en el consumo pues se nota como sube abruptamente dicho servicio teniendo solo unas horas de agua en la tubería 1 o 2 veces a la semana, ya que aquí jamás llegan a tomar las respectivas medidas del medidor para así tener comprobantes del mismo, todo lo inventan a su acomodo para lucrarse y perjudicar al usuario

13. La fecha estipulada de suspensión, está fuera de la ley, pues la data debe ser en un día hábil mas no día calendario, ya que en fechas de fines de semana no hay puntos de pago en función ni la empresa "veolia" reconecta el servicio inmediatamente, si no espera el día lunes, como sucedió en agosto del año 2019, donde suspendieron el servicio un sábado y yo ya había cancelado la

factura y mandaron a reconectarla, un lunes en la tarde, abuso y arbitrariedad por parte de la empresa, que vive incurriendo violación a las leyes.

14. Estos hechos serán tenidos en consideración por su despacho bajo los siguientes:

II. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Artículos 13 (derecho a la igualdad), 23 (Derecho de Petición), 365, 366 (finalidad social del estado y de los servicios públicos) 49(derecho a la salud) 01 (dignidad humana) 02(Integridad humana) preámbulo de la constitución (estado social de derecho)

Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios públicos, art 07, 09,11.1, 14.13, 133, 136,137.1.3, 140,

Sentencias de la honorable corte, en referencia al tema del agua potable: t 223/2018. T 118/2019, T 034/2016, T790/2014, T 163/ 2014, T 760/2015, T 028/2014, T581/2008.

III PETICIONES.

PRIMERO: Revisión de la factura actual mes de **MARZO DEL 2021** por su alto valor y consumo comparen con el los meses o períodos de facturación anteriores y el consumo es el mismo, pues desde la perspectiva que arrojan los hechos, pareciera que hubiese una tarifa estándar de un mínimo de \$60.000 mil pesos, donde un servicio que es casi nulo, solo llega por unas 2 o 3 horas, y así manifiesten en sus facturas un falso alto consumo de metros de agua, pues si no hay agua, debe haber una significativa reducción del valor o es que cobran alre, elemento distinto al agua. Ya que jamás hacen la respectiva toma de lectura del medidor de "agua" ni dejan la constancia del supuesto "consumo"

SEGUNDO: Paralelamente, solicito que el servicio de agua sea 24 horas los 7 días a la semana, pues la corte ha sido clara en las sentencias T 223/2018 y T 118/ 2018 y con ustedes VEOLIA, el servicio es por horas e incluso días que no recibimos ni una sola gota.

TERCERO: Se me indemnice por la falla repetitiva en el servicio público, pues al tener un contrato firmado y si una de las partes incumple, la parte afectada debe ser indemnizada como lo dice la ley 142/1994 en sus artículos 136 y 137

CUARTO: Se haga la respectiva revisión, comparación y con ella el descuento a la factura, pues el agua no es permanente, viene 1 vez a la semana y por 2 o 3 horas, es casualidad que aumente en estos momentos de crisis, donde muchos se aprovechan de la situación para lucrarse.

QUINTO: Subsidiariamente, en caso de que no se concedan las pretensiones anteriormente fijadas, se solicita se establezca un término preferente para la resolución de la controversia existente, pues es un atropello contra múltiples derechos fundamentales y el estado social de derecho consagrado en la carta magna de 1991.

IV. SINTESIS DEL CASO.

Se ha cumplido con lo pactado en el contrato de prestación de servicio suscrito, y es necesario para respetar la ley y la constitución que la empresa prestadora de servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado VEOLIA, cumpla igual con su obligación de prestar el servicio de calidad, permanente y sin abusos

V. PRUEBAS.

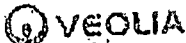
Fotocopias de las facturas de los meses **AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020 Y ENERO, FEBRERO, MARZO DE 2021**

VI. NOTIFICACIONES.

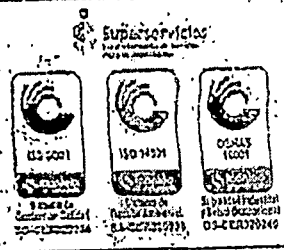
Las recibiré en la dirección donde resido y me llega la factura de cobro puntual, Barrio Galtán Carrera 7 #31-39

Me despido con la cordialidad que siempre me caracteriza, en espera de una pronta y positiva respuesta de Usted y que se sujete a la ley como mi persona.

JAIRO ARRIETA



AGUAS DE LA SABANA NIT. 870.001.000-1
 C.A. S.A. P.R. Vía a Corozal Santiago - Surte
 www.veolia.com.co

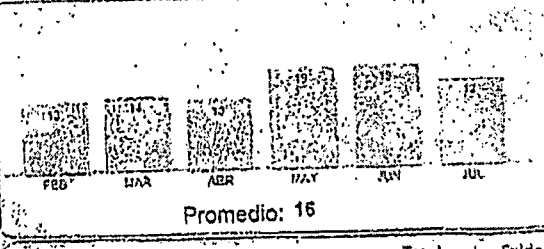


DATOS DEL CLIENTE

Nombre	REINA ROCIO	Contrato Número	070-001-0052971
Dirección	KR 73139 - GAITAN	Factura No	S-FS10543956
Complementario	Estrato 02	Referencia de pago	0510543956
Referencia Catastral	70001010204700015000	Acuapuntos Período	0
Numero de Medidor	18LAD13254	Acuapuntos Acumulados	4900
Posición	4-0020-0000-400-32800	TOTAL A PAGAR	\$ 263.142
		Fecha pago oportuna	INMEDIATA
		Fecha suspensión	INMEDIATA

DATOS DEL CONSUMO

Fecha Lect anterior	13/06/2020
Fecha Lect actual	13/07/2020
Lectura actual	438
lectura anterior	420
Consumo	18 m3
Tipo consumo	Medido
Fecha emisión	03/08/2020
Período facturado	AGOSTO



Acueducto	Cantidad	Costo total	Subsidio/Contribución	Valor a pagar
Cargo fijo	1	7.533,00	0	7.533
Básico	16	45.304,00	5648	39.656
Complementario	2	3.053,00	0	3.053
Suntuario				
Subtotal Acueducto				\$ 52.227

Otros Conceptos	Total	Saldo
RECARGO	326	0
APROVECHAMIENTO DE OBRAS	1	0
INSTALACION DE MEDIDOR N 2725	6.502	56.624
CONVENIO RES. 915 - CO/10 N 2158	3.400	113.287
Total otros Conceptos \$	\$ 10.245	

Consumo	Costo total	Subsidio/Contribución	Valor a pagar
Cargo fijo	7.533,00	0	7.533
Básico	45.304,00	3898	41.406
Complementario	3.053,00	0	3.053
Suntuario			
Subtotal Alcantarillado			\$ 25.734

TOTAL DEL PERÍODO ACUEDUCTO Y ALICANTARILLADO	\$ 77.961	TOTAL DE PERÍODOS ANTERIORES Y OTROS CONCEPTOS	\$ 88.309
Tasa por mora	0.21	Saldo en Mora \$	\$ 174.834
Fecha último pago	12/03/2020	TOTAL A PAGAR A CUENTAS DE PAGAR Y OTROS CONCEPTOS EN SALDO EN MORAS	\$ 263.142
Facturas vendidas	2		
Saldo en Mora	174.834		
Saldo por mora	455		

[Firma]
 GERENTE GENERAL

El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha de suspensión indicada en ésta. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS (DCC/LIARIOS SSPD), dentro de los 5 (cinco) días hábiles a partir del recibo de esta factura. Podrá interponer el recurso en la oficina de atención al cliente VEOLIA más cercana.

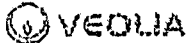


GIRE SUS CHEQUES A NOMBRE DE FIDUOCIDENTE GRUPO SALA ADESA

Contrato Número: 070-001-0052971
 Referencia de pago: 0510543956
 Período facturado: AGOSTO
 Total a pagar: \$ 263.142



(415)7709818300247(8020)0510543956(3200)0000283142(05)20200308



AGUAS DE LA SABANA NITROS 001.002-B
SEDE PRINCIPAL: Pta. 1 Vía a Central Santiago - Bogotá
WWW.VEOLIA.COM.CO

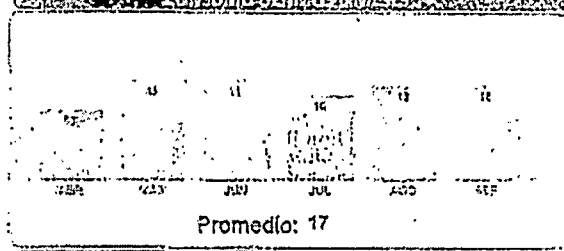


DATOS PERCEPTIVO

Nombre	REBA ROCIO	Contrato Número	070-001-0052971
Dirección	KR 7 31 39 - GAITAN	Factura No	S-FS10688999
Complementaria		Referencia de pago	-0510686039
Uso RESIDENCIAL	Estrato 02	Actividad Periodo	Acuerdos Acumulados 1999
Referencia Catastral	70001040204700015006	TOTAL A PAGAR \$ 449.428	
Numero de Medidor	18LA013254	Fecha pago oportuno	INMEDIATA
Posición	4-2025-0000-003-32300	Fecha suspensión	INMEDIATA

CARGO FIJO	Cargo Fijo	Básico	3.010,00
Tarifa referencia E4	7.533,00		
Subsidio/Contribución	0,00	-893,00	
CARGO FIJO	Cargo Fijo	Básico	1.514,00
Tarifa referencia E4	0,00	-231,00	
Subsidio/Contribución			
Tasa ambiental	Acueducto 0,00	Alcantarillado 0,00	

Fecha Lect. anterior	12/08/2020
Fecha lect actual	11/09/2020
Lectura actual	475
Lectura anterior	455
Consumo	20 m3
Tipo consumo	Medico
Fecha en libro	01/10/2021
Periodo facturación	OCTUBRE



Concepto	Cantidad	Cargo unit.	Subsidio/Contribución	Valor a pagar
Cargo fijo	1	7.533,00	0	7.533
Básico	10	48.304,00	-8940	38.666
Complementario	4	12.078,00	0	12.078
Suntuario				
Subtotal Acueducto				\$ 58.265

Otros Conceptos	Tasa	Soldo
RECARGO	915	0
APROXIMACION A DECEPAS	3	0
INSTALACION DE MEDIDOR N. 0040	5.508	58.888
CONVENIO RES. 915 - CONTR. N. 459	2.422	11.227

Concepto	Cantidad	Cargo unit.	Subsidio/Contribución	Valor a pagar
Cargo fijo	1	1.514,00	0	1.514
Básico	10	21.704,00	-3998	21.008
Complementario	4	6.176,00	0	6.175
Suntuario				
Subtotal Alcantarillado				\$ 25.924

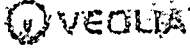
Total otros Conceptos \$		\$ 10.709
---------------------------------	--	------------------

Datos Cartera	Tasa por Mora 0,21 %	Fecha Ultimo pago 12/03/2020	Pfacturas vencidas 4	Soldo en Mora 351.630	Intereses por mora 1.359	\$ 97.798
						\$ 449.428

Valor Financiado:	125.247
Mes Inicio:	JUL-2020
Mes Fin:	JUL-2020
Morosos Financiados:	2
Tasa:	0 %

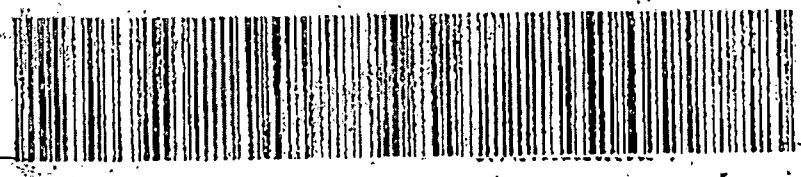
[Signature]
GERENTE GENERAL

El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha de suspensión indicada en ésta. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SSPD, dentro de los 5 días siguientes a la emisión de esta factura. Podrá interponer los recursos en la oficina de atención al cliente de VEOLIA más cercana.

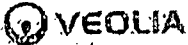


GIRE SUS CHEQUES A NOMBRE DE FIDUOCCIDENTE GRUPO SALA ADESA

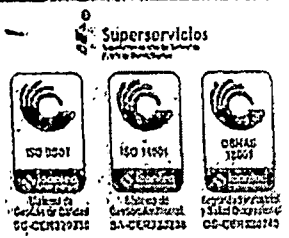
Contrato Número	070-001-0052971
Referencia de pago	0518622839
Periodo facturado	OCTUBRE
Total a pagar	\$ 449.428



(415)770599500247(8020)0510688039(3900)0000142-25496)20201000



ÁREAS DE LA SADA S.A. NIT. 021.854.050-9
SEDE PRINCIPAL: Km. 1 vía a Corozal Sirecoba - Sucre
www.veolia.com.co



DATOS DE CLIENTE			
Nombre:	REINA ROCIO	Contrato Número:	070-001-0052971
Dirección:	KR 7 31 39 - GAITAN	Factura No:	S-FS10904042
Complementario:		Referencia de pago:	0510801082
Uso:	RESIDENCIAL	Acuapuntos Período:	0
Referencia Catastral:	70001010204700015000	Acuapuntos Acumulados:	1999
Numero de Medidor:	18LA013254	TOTAL A PAGAR	
Posición:	4-0020-0000-400-32800	\$ 108.158	
		Fecha pago oportuno:	12/01/2021
		Fecha suspensión:	13/01/2021

ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO			CONSUMO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES					
Cargo Fijo	Básico	3.019,00	Fecha Lect anterior	10/11/2020							
Tarifa referencia E4		7.633,00	Fecha Lect actual	11/12/2020							
Subsidio/Contribución		0,00	Lectura actual	542							
		-603,00	Lectura anterior	621							
Cargo Fijo	Básico	1.544,00	Consumo	21 m3							
Tarifa referencia E4		1.840,00	Tipo consumo	Medidor							
Subsidio/Contribución		0,00	Fecha emisión	04/01/2021							
Tasa ambiental	Acueducto	0,00	Período facturado	ENERO							
	Alcantarillado	0,00									

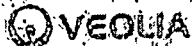
ACUEDUCTO				
Cantidad	Costo total	Subsidio/Contribución	Valor a pagar	
1	7.533,00	0	7.533	
Básico	48.364,00	-9548	38.668	
Complementario	15.085,00	0	15.085	
Suntuario				
Subtotal Acueducto			\$ 51.284	

ALCANTARILLADO				
Consumo	Costo total	Subsidio/Contribución	Valor a pagar	
1	1.640,00	0	1.640	
Básico	24.704,00	-3696	21.008	
Complementario	7.720,00	0	7.720	
Suntuario				
Subtotal Alcantarillado			\$ 20.388	

Otros Conceptos	Total	Saldo
APROXIMACION A DECENAS	-2	0
CUOTA CONVENIO N: 1/68	-10.000	646.611
INSTALACION DE MEDIDOR N: 32/38	6.508	25.014
Total otros Conceptos \$		\$ 16.506

TOTAL A PAGAR (ACUEDUCTO + ALCANTARILLADO + OTROS CONCEPTOS)					TOTAL DE PERIODO ACUADO (ACUEDUCTO + ALCANTARILLADO + OTROS CONCEPTOS)	
\$ 91.652					\$ 108.158	
Datos Cartera	Tasa por Mora	Fecha Último pago	Facturas vencidas	Saldo en Mora	Recargos por Mora	Saldo en Mora \$
	0,21 %	04/12/2020	0	0	0	\$ 0
TOTAL A PAGAR (ACUEDUCTO + ALCANTARILLADO + OTROS CONCEPTOS) + SALDO EN MORA					\$ 108.158	

Datos Financiación (Res. 915)		 <small>ALICIA ESCOBAR ARROYO DE VEOLIA</small> <small>ALICIA ESCOBAR ARROYO DE VEOLIA</small> <small>GERENTE GENERAL</small>	<p>El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha de suspensión indicada en ésta. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SSPD, dentro de los 5 días siguientes al recibo de ésta factura. Podrá interponer los recursos en la oficina de atención al cliente de VEOLIA, más cercana.</p>
Valor Financiado:			
Mes Inicio:	Mes Fin:		
Meses Financiados:	0		
Tasa:	0 %		



GIRE SUS CHEQUES A NOMBRE DE FIDUCOCCIDENTE GRUPO SALA ADESA

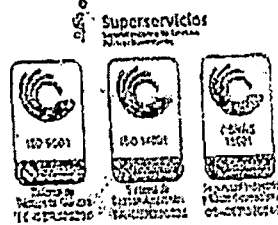
Contrato Número: 070-001-0052971
Referencia de pago: 0510901082
Período facturado: ENERO
Total a pagar: \$ 108.158



(415)7709998000247(8020)0510901082(3900)0000108158(96)20210112

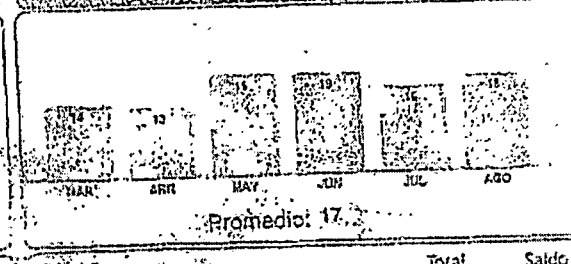
VEOLIA

AGUAS DE LA CAROLINA NITRO 001-005-8
 UNIDAD PRINCIPAL Km. 1 vía a Comend. Suroeste - Sucre
 WWW.VEOLIA.COM.CO



Nombre: REINA ROCIO		Contrato Número: 070-001-0052971
Dirección: KR 7 31 39 - GAITAN		Factura No: S-FS10624383
Estado: 02		Referencia de pago: 0510621423
Número de Medidor: 18LA013264		Acuapuntos Período: D
Posición: 4-0020-0000-400-32800		Acuapuntos Acumulados: 4900
Fecha pago oportuno: INMEDIATA		TOTAL A PAGAR: \$ 351.630
Fecha suspensión: INMEDIATA		

Fecha Lect anterior	12/07/2020
Fecha Lect actual	12/07/2020
Lectura actual	456
Lectura anterior	438
Consumo	18 m3
Tipo consumo	Modico
Fecha emisión	01/00/2020
Período facturado	SEPTIEMBRE



Cantidad	Costo total	Subsidio/ Contribución	Valor a pagar
Cargo fijo	1	0	2.530
Básico	18	-3596	35.596
Complementario	2	0	6.039
Suntuario			\$ 25.735
Subtotal Alcantarillado			\$ 77.964

Concepto	Total	Saldo
RECARGO	607	0
INSTALACION DE MEDIDOR N: 28/00	6.508	62.040
CONVENIORES: 016 - COVID N: 3/08	1.460	114.807
Total otros Conceptos	\$ 88.488	\$ 10.825

Tasa por Mora	3	263.142	622	Saldo en Mora \$	\$ 253.142
Total a pagar \$ 351.630					

[Signature]
 GERENTE GENERAL

El no pago oportuno de la lectura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha de suspensión indicada en ésta. Contra esta decisión proceda el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SSPD, dentro de los 5 días siguientes al recibo de ésta factura. Podrá interponer los recursos en la oficina de atención al cliente de VEOLIA, más cercana.

VEOLIA

GIRE SUS CHEQUES A NOMBRE DE FIDUCIARIO GRUPO SALA ADESA

Contrato Número: **070-001-0052971**
 Referencia de pago: **0510621423**
 Período facturado: **SEPTIEMBRE**
 Total a pagar: **\$ 351.630**



415177391550024760200510621423(3500)173751830(90)20200808



Nombre de la Empresa: REINA ROCIO
 Cédula de Identificación: KR 7 31 39 - GAITAN
 Dirección: Estrato 02
 Referencia Catastral: 70001010204700015000
 Número de Medidor: 481A013264
 Posición: 4-0020-0000-400-32800

Contrato Número: 070-001-0052971 Factura No: S-FS10760187 Referencia de pago: 0510767227 Acumulados: 4900	Fecha pago oportuna: INMEDIATA Fecha suspensión: INMEDIATA
Nombre: REINA ROCIO Dirección: KR 7 31 39 - GAITAN Estrato: 02 Referencia Catastral: 70001010204700015000 Número de Medidor: 481A013264 Posición: 4-0020-0000-400-32800	TOTAL A PAGAR: \$ 551.986

Fecha Lect. anterior	Fecha Lect. actual	Consumo	Tipo consumo	Fecha emisión	Periodo facturado
11/09/2020	10/10/2020	497	Modific	03/11/2020	NOVIEMBRE

Fecha Lect. anterior	Fecha Lect. actual	Consumo	Tipo consumo	Fecha emisión	Periodo facturado
10/10/2020	09/11/2020	476	Modific	03/11/2020	NOVIEMBRE

Consumo	Costo total	Subsidio/Contribución	Valor a pagar
21. m3	21. m3	0	21. m3

Consumo	Costo total	Subsidio/Contribución	Valor a pagar
15.095	48.304,00	33.555	15.095

Consumo	Costo total	Subsidio/Contribución	Valor a pagar
5	7.720,00	0	7.720

Datos Financiamiento: \$ 125.247 Meses Financiamiento: JUL-2020 Mes Fin: JUL-2023 Valor Financiamiento: 125.247	Datos Cuentas: 0,21 % Fecha Último pago: 11/03/2020 Facturas vendidas: 5 Saldo en cuenta: 449.428 Recargos por mora: 2.077	Saldo en mora: \$ 449.428 Total otros conceptos: \$ 10.908
---	--	---

GIRE SUS CHEQUES A NOMBRE DE FIJOCORRIENTE GRUPO S.A. ADESA

Contrato Número: 070-001-0052971
 Referencia de pago: 0510767227
 Periodo facturado: NOVIEMBRE
 Total a pagar: \$ 551.986

(419)770998800237(6020)0510757227(3900)0000551986(99)2020-110

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.

NIT. 823.004.008-3

Datos del Inmueble

Cliete: REINA ROCIO
 Código: 070-001-0052971
 Dirección: KR 7 31 39 00000 0000
 Barrio: GAITAN
 Teléfono: 2761406
 Conexión: 001-51-0050-0020-0000

Tarifa: 02
 Categoría: Residencial
 Ciclo: 4
 Ruta: 00
 Medidor No.: 18LA013254
 Municipio: SINCELEJO

Cuenta de Cobro No.
S-CT - 03289284

Fecha de Emisión: 04/12/2020

Fecha Límite de Pago: 04/12/2020

Datos postales

Dirección: KR 7 31 39 00000
 Municipio: SINCELEJO
 Zona: 51 Ruta: 00 Caminante: 400 Posi: 32800

Fecha de Suspensión: INMEDIATA
 Períodos en Mora: 8

Comprobantes Abonados

Factura	Serie	Número	Emisión	Período	Vencimiento	Total	Saldo	Valor a Pagar
FACTURA	S-FO	S-FO00251336	15/05/2018	201805	15/05/2018	234.270,00	84.586,00	52.064,00
FACTURA	S-FS	S-FS10264684	01/04/2020	202004	08/04/2020	57.650,00	42.627,00	42.627,00
FACTURA	S-FS	S-FS10334942	04/05/2020	202005	09/05/2020	82.620,00	82.620,00	21.309,00
Valor del Abono							116.000,00	
Total a Pagar \$							116.000,00	

04 DIC 2020

Para mayor información favor acercarse a nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en: Sincalejo Kr 19 No. 16 A 87 - Corozal CL 42 No. 211 - 41
 - Chiriquí No. 14 - 05



DEPOSITAR SUS CHEQUES A NOMBRE DE FIDUOCIDENTE GRUPO SALA ADESA

Número: 070-001-0052971
 Pago: 0510834961
 Mes: DICIEMBRE
 Valor: \$ 668.444



(415)7700993 (8020)0510834961 (3600)000086844 (06)20201210



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210016061

Sincelejo, 18 de marzo de 2021

Señor(a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
Carrera 7 #31-39
Barrio: Barrio Gaitán
Sincelejo

Contrato No 070-001-0052971

Asunto: Respuesta al derecho de petición radicado N° 20211210004822 de fecha 03/03/2021.

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 y radicada en nuestro sistema bajo No 20211210004822, nos permitimos informarle que los hechos y peticiones relacionados en la misma ya fueron objeto de estudio y trámite por parte de la empresa mediante los radicados N° 20211210003201 y N° 20211210009831.

Señalamos lo dispuesto en el Artículo 19 de la Ley 1437 <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Peticiones Irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...) Respecto a las 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 Constitucionales¹, 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.





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210016061**

Cabe observar que, el artículo 19 de la Ley 1437 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.

Atendiendo lo dispuesto en la normativa citada y teniendo en cuenta lo manifestado en el escrito radicado No 20211210004822 de fecha 03/03/2021 mediante el cual nuevamente presenta los hechos relacionados con las quejas y reclamos presentados a la empresa prestadora de servicios por la línea de atención al cliente; los reportes realizados para una pronta regulación del servicio, comparaciones con el consumo de los meses últimos meses agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero de 2021 y febrero de 2021; el cobro del cargo fijo y el valor facturado en el periodo de enero de 2021; así mismo, fueron objeto de estudio y trámite por parte de la empresa las peticiones en las cuales solicita revisión de la factura del mes de enero y febrero de 2021 por su alto valor y consumo, que el servicio de agua sea las 24 horas los 7 días a la semana, se le indemnice por la falla repetitiva en el servicio público, que se haga la respectiva revisión, comparación y con ella el descuento a la factura pues el agua no es permanente y que subsidiariamente, en caso de que no se concedan las pretensiones anteriormente fijadas se solicita se establezca un término preferente para la resolución de la controversia existente; nos permitimos señalar los radicados presentados con el mismo objeto de reclamación y pronunciamientos de la empresa. Se detallan los radicados de las actuaciones realizadas.

Petición Radicado N° 20211210000702 respuesta radicado N° 20211210003201

Petición Radicado N° 20211210002772 respuesta radicado N° 20211210009831

En lo referente al consumo facturado en el periodo de marzo de 2021, que corresponde al periodo de consumos comprendido desde el día 09/01/2021 al día 10/02/2021, en el cual el medidor registró un consumo de 19 metros cúbicos(m³), dicho consumo comparado con el promedio histórico de consumos del inmueble que es 20m³, no representa una desviación significativa por altos consumos de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas.

Es importante aclarar, que el consumo facturado corresponde al consumo registrado por el equipo de medida en cada periodo, facturado por la empresa por estricta diferencia de lecturas, de conformidad con lo establecido en el 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...".

Por lo anteriormente expuesto, la empresa confirma el consumo facturado en el periodo de marzo de 2021.

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 realizarse, 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 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. (las negrillas y el subrayado es nuestro).



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210016061

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.

Adjuntos:

- Petición radicado No 20211210000702 de fecha 08/01/2021
- Respuesta radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021
- Petición radicado No 20211210002772 de fecha 08/02/2021
- Respuesta radicado No 20211210009831 de fecha 22/02/2021

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Jefe de Atención al Cliente





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210025511

Sincelejo, 22 de abril de 2021

Señor(a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
Carrera 7 #31-39
Barrio: Barrio Gaitán
Sincelejo

Contrato No 070-001-0052971

Asunto: Respuesta al derecho de petición radicado N° 20211210007512 de fecha 07/04/2021.

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 lo manifestado en su derecho de petición radicado N° 20211210007512 de fecha 07/04/2021 y atendiendo cada una de sus consideraciones relacionadas en los hechos, nos pronunciamos de la siguiente manera:

Punto 1, 6 y 7. Precisamos que de conformidad con lo dispuesto en el anexo de técnico del contrato de condiciones uniformes CCU el servicio podrá variar en tiempo, horario y frecuencia, no se considera falla en la prestación del servicio el cual podrá variar de acuerdo a las 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.
- Cuando se alcance la meta del suministro del servicio, se suministrará este en forma permanente.
- Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y/o mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. Informará a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de Acueducto o Alcantarillado, con una anticipación no inferior a 24 horas de la suspensión, salvo aquellos imprevistos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

(...)

No se consideran fallas en la prestación del servicio: las interrupciones que se presenten como consecuencia de reparaciones de fugas, daños en las redes de distribuciones y/o conducción, o por mantenimientos sobre los campos de pozos o en sus redes eléctricas cuando estos se requieran. En el caso particular le aclaramos que la empresa no está inmersa en lo dispuesto en el artículo 137 de la ley 142 de 1994, REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En este sentido no resulta procedente descuento del cargo fijo relacionada con falla en la prestación del servicio.

Ahora bien, el inmueble ubicado en la KR 7 31 39 barrio Gaitán identificado en nuestro sistema de gestión comercial con el contrato No 070-001-0052971 pertenece a la zona de prestación del servicio de acueducto No 5 en la cual el servicio es suministrado diariamente, sin embargo este podrá sufrir variaciones como lo indica el anexo técnico.



**Punto 2,3,4 y 5.**

Respecto a las PQRS realizadas por los distintos canales, encontramos reiteratividad en las mismas las cuales han seguido la trazabilidad del debido proceso sin omisión alguna de la actuación administrativa, como se detallan a continuación:

- Petición radicado No 2021121000702 de fecha 08/01/2021, respuesta emitida radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021 notificado mediante aviso en fecha 15/02/2021.
- Petición radicado No 20211210002772 de fecha 08/02/2021, respuesta emitida radicado No 20211210009831 en fecha 22/02/2021 09/03/2021 notificado mediante aviso en fecha 09/03/2021.
- Petición radicado No 20211210004822 de fecha 03/03/2021, respuesta emitida radicado No 20211210016061 de fecha 18/03/2021 notificado mediante aviso de fecha 05/04/2021.

En cuanto a los reportes realizados por línea 116, se detallan la ordenes de trabajo con las cuales fueron atendidos, haciendo las verificación en el inmueble encontrándose el servicio con normalidad

Precisamos, que la empresa ha visitados al inmueble en varias oportunidades constatándose que el servicio se presta con normalidad dentro de las condiciones establecidas en el anexo técnico del CCU de ADESA. Relacionamos las revisiones realizadas en el inmueble mediante las ordenes de trabajo No 6368904, No 6558175, No 7240206, No 7321765 y No 7321767.

- Orden de trabajo No 6368904 de fecha 03/01/2020: Se verificó que en el predio y predio vecinos el servicio llegaba con su distribución.
- Orden de trabajo No 6558175 de fecha 19/03/2020: Mediante la visita realizada al predio se pudo evidenciar que el servicio si estaba llegando en el inmueble al igual que sus vecinos.
- Orden de trabajo No 7240206 de fecha 11/12/2020: Se verificó que en el predio el servicio de agua si llegó con su distribución.
- Parte de Inspección No 7321765 de fecha 12/01/2021: Se verificó mediante la inspección que el inmueble se encuentra habitado, cuenta con conexión al servicio de acueducto y alcantarillado, servicio activo, medidor instalado serie No 18LA013254 con lectura 561 metros cúbicos.
- Parte de Inspección No 7321767 de fecha 09/01/2021: En la visita se verificó que en el predio el servicio de agua estaba llegando en el momento de la visita.

En cuanto a lo manifestado respecto a la posición dominante resulta pertinente aclarar respecto a 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. (...)" Es claro que no existe abuso de la posición dominante ni se cumplen los presupuestos que indiquen que existe por parte de la empresa.

Es importante señalar que el servicio en el inmueble no ha sido suspendido por la empresa, y el inmueble ha venido teniendo consumos tal y como lo registra el equipo de medida.





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210025511

Es importante manifestar que en las peticiones enunciadas se ha otorgada respuesta al peticionario en cada una de las mismas, aún cuando se ha presentado identidad en el objeto de las peticiones.

Es preciso señalar que de conformidad en lo dispuesto en el Artículo 19 de la Ley 1437 <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (...) Respecto a las 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 Constitucionales¹, 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, el artículo 19 de la Ley 1437 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.

Punto No 8.

Precisamos que en su caso particular, el servicio se ha prestado de manera continua, no ha existido suspensión del servicio en el inmueble.

Punto 9,10,11 y 12.

Le indicamos que de acuerdo a lo establecido 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 3º 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





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210025511

trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. 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 si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado.

En lo referente a los consumos facturados al inmueble es necesario indicarle que, en el historial de los consumos emitidos se observa que éstos han sido facturados por estricta diferencia de lecturas, de conformidad con lo establecido en el 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...".

Así mismo se puede evidenciar que no se presentó desviación significativa en los consumos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas.

Precisamos que el consumo en los periodos de marzo y abril de 2021 se facturó de forma medida teniendo de acuerdo al consumo registrado por su medidor, teniendo en cuenta que no se presentó desviación en los consumos con respecto al promedio historico de consumos del inmueble.

Detallamos el cálculo de desviación significativa de los consumos registrados por el medidor en los últimos cinco(5) periodos:

CALCULO DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO

FACTURA CONSUMO DE	CONSUMO MES M ³	PROMEDIO HISTORICO M ³	PORCENTAJE DESVIACIÓN
DICIEMBRE DE 2020	24	19	26%
ENERO DE 2021	21	20	5%
FEBRERO DE 2021	17	20	-15%
MARZO DE 2021	19	20	-5%
ABRIL DE 2021	20	20	0%

De acuerdo al análisis de los consumos del inmueble en los últimos cinco(5) periodos, se evidencia que no se presentó desviación significativa por altos consumos en los últimos periodos que exceda el 65% previsto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA" para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), por lo anterior, la empresa facturó el consumo de forma medida.

En cuanto a sus peticiones, nos permitimos pronunciarlos a cada una de ella de la siguiente manera:

PRIMERO.

La facturación del periodo de abril de 2021 comprende el periodo de consumos desde el 10/02/2021 al 12/03/2021, en el cual el medidor registró un consumo de 21 metros cúbicos(m³) por diferencia de lecturas, dicho consumo comparado con el promedio historico de consumos del predio, no representa una desviación significativa por altos consumos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA"





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210025511

para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³), siendo procedente facturar el consumo por diferencia de lecturas.

Detallamos el cálculo de desviación significativa del consumo registrado por el medidor en el periodo de abril de 2021:

Consumo Factura No S-S-FS11123338 emitida el día 05/04/2021

- Consumo del Periodo = 20m³
- Promedio histórico de los últimos seis meses anteriores = 20m³

Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo(20m³) y el promedio histórico(20) = 0m³

Luego entonces: $0m^3 / 20m^3 = 0 * 100 = 0\%$

De acuerdo al análisis de los consumos del inmueble, se evidencia que no se presentó desviación significativa por altos consumos en el periodo de enero de 2021 que exceda el 65% previsto en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 del 2001 expedida por la "CRA", para los usuarios con promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³). En este sentido la empresa facturó el consumo de forma medida.

Le Informamos que cuando el usuario requiera el volante de toma de lectura, éste podrá ser solicitado eventualmente al momento de realizarse la verificación de la misma por nuestros operarios, toda vez que este se ciñe a lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes en el literal G de la **CLAUSULA DÉCIMA: OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO.**

Por lo anteriormente expuesto, la empresa mantiene en firme los actos de facturación emitidos en la factura del periodo de abril de 2021 al contrato No 070-001-0052971.

SEGUNDO Y TERCERO

Lo manifestado en este punto se le dió respuesta en los puntos Punto 1, 6 y 7. Precisamos que de conformidad con lo dispuesto en el anexo de técnico del contrato de condiciones uniformes CCU el servicio podrá variar en tiempo, horario y frecuencia, no se considera falla en la prestación del servicio el cual podrá variar de acuerdo a las 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.
- Cuando se alcance la meta del suministro del servicio, se suministrará este en forma permanente.
- Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y/o mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran.

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. informará a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de Acueducto o Alcantarillado, con una anticipación no inferior a 24 horas de la suspensión, salvo aquellos imprevistos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

(...)

No se consideran fallas en la prestación del servicio: las interrupciones que se presenten como consecuencia de reparaciones de fugas, daños en las redes de distribuciones y/o conducción, o por mantenimientos sobre los campos





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210025511**

de pozos o en sus redes eléctricas cuando estos se requieran. En el caso particular le aclaramos que la empresa no esta inmersa en lo dispuesto en el artículo 137 de la ley 142 de 1994, REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En este sentido no resulta procedente descuento del cargo fijo relacionada con falla en la prestación del servicio.

CUARTO.

Le aclaramos, que la empresa factura sus consumos por estricta diferencia de lecturas, de conformidad con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:

revisado el historico de sus copnsumos se encuentran dentro del promedio de consumo historico del inmueble: 20metros cúbicos(m³) y no existe desviación significativa de los consumos.

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 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 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 esta petición ha sido reiterativa por cuarta vez.

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.

Adjuntos:

- Petición radicado No 20211210000702 de fecha 08/01/2021
- Respuesta radicado No 20211210003201 de fecha 22/01/2021
- Petición radicado No 20211210002772 de fecha 08/02/2021
- Respuesta radicado No 20211210009831 de fecha 22/02/2021
- Petición radicado No 20211210004822 de fecha 07/04/2021
- Respuesta radicado No 20211210025511 de fecha 18/03/2021

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO
Jefe de Atención al Cliente



serventrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C.,
Colombia Av Calle 6 No. 34A-11, Atención al usuario:
www.serventrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 6 / 7 / 2021 14 : 18
Fecha Prog. Entrega: 7 / 7 / 2021



GUIA No. 2116005225

CÓDIGO SER: SER75089 / SER75089
ESTACION DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL

AGUAS DE LA SABANA S.A ESP
Teléfono: 2771111 D.I./NIT: 823004006 Cod. Postal: 000000
Cd.: SINCELEJO Dpto.: SUCRE
País: COLOMBIA email: IVONNE.SIERRA@ADESA.COM.CO

DESTINATARIO	CZU	DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
	72	CIUDAD: SINCELEJO		
	A04	SUCRE	F.P.: CREDITO	
		NORMAL	M.T.: TERRESTRE	
KR 7 31 39 - BARRIO GAITAN				
Nombre JAIRO ARRIETA Teléfono: 3016183637 País: COLOMBIA email:				
D.I./NIT: Cód. Postal: 700002				
Dice Contener: Docs				
Obs. para Entrega:				
Vr. Declarado: \$ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0				
Vr. Flete: \$ 5,300.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1				
Vr. Sobreflete: \$ 300.00 No. Remisión: 20211210042371				
Vr. Total: \$ 4,540.00 No. Sobreporte:				
Quién Entrega:				

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION
1	2	3	1	2	3	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Desconocido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Rehusado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		No reside	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		No reclamado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Dirección errada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Otro (indicar caus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

RECIBI A CONFORMIDAD NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.:

GUIA No. 2116005225



FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega: **4:00pm 09 JUL 2021**

ENCUADRO SUPORTES