



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210080501**

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

Contrato: 070-001-0052971

AVISO

EL LIDER 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. **20211210078161** del día **25/11/2021**, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **JAIRO MANUEL ARRIETA REINA**, 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.

Contra la decisión adoptada por la Empresa no proceden los recursos de ley, por lo que se procede a archivar el expediente.

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 17 de diciembre 2021 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 23 de diciembre de 2021 a las 6:00 p.m.

Cordialmente,


SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: MARIA ARRIETA CANCHILA

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.: **20211210078161**

Sincelejo, 25 de noviembre de 2021

Señor (a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
KR 7 31 39 Barrio Gaitan
Sincelejo
Tel: 3145000947
Contrato: 070-001-0052971

Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado **N°20211210026132** de fecha 09/11/2021

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 su escrito presentado en nuestra empresa radicada bajo el número **20211210026132** en fecha 09/11/2021 relacionado con recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión empresarial radicado **No 20211210069121**, al respecto le aclaramos que este recurso fue objeto de estudio y trámite por parte de la empresa mediante acto empresarial radicado **N°20211210071911** de fecha 27/10/2021, confirmando la empresa la decisión empresarial **No 20211210069121**, en consecuencia la empresa concedo el recurso de apelación interpuesto de manera subsidiaria por el recurrente señor **JAIRO MANUEL ARRIETA REINA**.

Anexos trazabilidad del PQRS:

- Petición presentada en fecha 06/10/2021 radicado bajo el número 20211210023142
- Respuesta radicado **No 20211210069121** de fecha 21/10/2021
- Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación RRSA radicado No 20211210023562 de fecha 11/10/2021
- Respuesta RRSA radicado No 20211210071911 de fecha 27/10/2021.

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
Líder de Atención al Cliente - Veolia

Proyectó: MAGDA PATERNINA VERBEL. MBP



ATN AL CLIENTE

Radicado No.

Hora

Recibido en

20211210023142

06-10-2021

Red 2021-16480-1

01 8061795

Sincelejo, Octubre 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 0 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 OCTUBRE 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 \$121.680 pesos y el volumen del consumo 26 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 SEPTIEMBRE 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 28 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 28 metros cúbicos? Se nota que cada mes el consumo aumenta, la mala fe de la empresa es fehaciente.

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 14 meses AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020, ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2021, se ve el disoluto, el protervo, 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 O34/2016, T790/2014, T 163/ 2014, T 760/2015, T O28/2014, T581/2008.

III PETICIONES.

PRIMERO: Revisión de la factura actual mes de OCTUBRE 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 \$100.000 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, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 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.: **20211210069121**

Sincelejo, 21 de octubre de 2021

Señor (a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán
Teléfono:
Contrato N°070 001 0052971

Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado N°20211210023142 de fecha 06/10/2021

Respetado Cliente:

Reciba un cordial saludo de **Veolia – Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.**, una empresa en la que trabajamos para que nuestros hijos y futuras generaciones vivan en un entorno más sano y sostenible, ofreciendo servicios con calidad y pertenencia para el lugar que habitamos.

En atención a la petición presentada ante nuestras oficinas, nos permitimos indicarle que su petición, ha sido objeto de estudio por parte de nuestra empresa y se verifica reiteratividad en las mismas las cuales han seguido la trazabilidad del debido proceso, sin omisión alguna de la actuación administrativa. En éste sentido hacemos alusión a los pronunciamientos de los actos empresariales emitidos, los cuales han sido tramitados por parte de la empresa y debidamente notificados al usuario, por lo cual teniendo en cuenta lo anterior, detallamos los pronunciamientos dados por nuestra empresa en atención a su reiteratividad:

- Petición radicado N°20211210000702 de fecha 08/01/2021, respuesta emitida radicado N°20211210003201 de fecha 22/01/2021.
- Petición radicado N°20211210002772 de fecha 08/02/2021, respuesta emitida radicado N°20211210009831 en fecha 22/02/2021 09/03/2021.
- Petición radicado N°20211210004822 de fecha 03/03/2021, respuesta emitida radicado N°20211210016061 de fecha 18/03/2021.
- Petición radicado N°20211210007512 de fecha 07/04/2021, respuesta emitida radicado N°20211210025511 de fecha 22/04/2021.
- Petición radicado N°20211210010122 de fecha 05/05/2021, respuesta emitida radicado N°20211210032101 de fecha 21/05/2021.
- Petición radicado N°20211210012902 de fecha 04/06/2021, respuesta emitida radicado N°20211210039331 de fecha 21/06/2021.
- Petición radicado N°20211210015562 de fecha 07/07/2021, respuesta emitida radicado N°20211210047941 de fecha 23/07/2021.
- Petición radicado N°20211210018012 de fecha 04/08/2021, respuesta emitida radicado N°20211210055481 de fecha 20/08/2021.
- Petición radicado N°20211210020582 de fecha 06/09/2021, respuesta emitida radicado N°20211210063151 de fecha 21/09/2021.

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

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





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210069121**

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

Sobre esta materia la Corte Constitucional ha señalado:

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

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

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

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

Así mismo le indicamos que de conformidad a lo estipulado en el artículo 154 ley 142 de 1994, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses, de haber sido expedidas por las empresas de servicios Públicos.

No obstante, se procede a emitir respuesta valorando nuevamente sus apreciaciones, teniendo en cuenta el periodo objeto de reclamación **octubre 2021** factura **N°S-FS11574279** emitida el día **01/10/2021** al predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán** e identificado con el **Contrato N°070 001 0052971**:

En cuanto a sus peticiones:

Primero :

Realizada la revisión en nuestro sistema de gestión comercial se observa que sus consumos son facturados por estricta diferencia de lectura, de acuerdo a los registros generados por el equipo marca **Sappel Volumétrico de ½"** **N°18LA013254**, tal y como lo estipula el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**:

Cuenta		Nombre		Dirección Inmueble					
001	0052971	070	REINA ROCIO	KR 7 31 39 00000					
Periodo	Fecha Anterior	Fecha Actual	Lectura Anterior	Lectura Actual	Tipo consumo	Consumo	Medidor Tipo	Numero	Incidencias
202105	12-03-2021	12-04-2021	598	622	Consumo Medido	24	COMP	18LA013254	
202106	12-04-2021	14-05-2021	622	644	Consumo Medido	22	COMP	18LA013254	
202107	14-05-2021	15-06-2021	644	668	Consumo Medido	24	COMP	18LA013254	
202108	15-06-2021	16-07-2021	668	694	Consumo Medido	26	COMP	18LA013254	
202109	16-07-2021	14-08-2021	694	722	Consumo Medido	28	COMP	18LA013254	
202110	14-08-2021	13-09-2021	722	748	Consumo Medido	26	COMP	18LA013254	

Analizando los consumos facturados en últimos seis (6) periodos, podemos afirmar que no presentan desviación significativa, frente al promedio histórico del predio, **24 m³**, conforme a lo establecido por la **Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA**, a través de la **Resolución 151 de 2001** en su **Artículo 1.3.20.6** para las desviaciones significativas: "(...) Para efectos de lo previsto en el **Artículo 149 de la Ley**





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210069121**

142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³) (...).

A continuación, procederemos a efectuar un análisis de los consumos facturados, en los últimos seis (6) periodos, con el fin de validar la situación expuesta:

CALCULO DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO

PERIODO	CONSUMO MES M ³	PROMEDIO HISTÓRICO M ³	PORCENTAJE DESVIACIÓN
Mayo de 2021	24	20	20,0%
Junio de 2021	22	21	4,8%
Julio de 2021	24	21	14,3%
Agosto de 2021	28	21	33,3%
Septiembre de 2021	28	23	21,7%
Octubre de 2021	26	24	8,3%

En lo que respecta al periodo **Octubre de 2021**, procederemos a efectuar un análisis del consumo facturado, con el fin de validar la situación expuesta:

- Consumo del periodo = **26 m³**
- Promedio histórico de los últimos seis meses anteriores = **24 m³**

Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo (**26 m³**) y el promedio histórico (**24 m³**) = **2 m³**

Realizando el cálculo: $2 \text{ m}^3 / 24 \text{ m}^3 = 0,083 * 100 = 8,3\%$

Según el cálculo anterior, el aumento en el consumo para el periodo de **Octubre de 2021** fue de **8,3%**

Al efectuar la comparación del consumo facturado en el periodo de **Octubre de 2021**, frente al consumo histórico del predio, se puede evidenciar que no se presentaron variaciones en el consumo que excediera el **65%** previsto en la **Resolución 151 del 2001** expedida por la **Comisión Reguladora de Agua – CRA**, para la ocurrencia de una desviación significativa del consumo para los usuarios con promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (**40m³**).

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa confirma el consumo facturado en periodo **octubre de 2021** y cobrado en la factura **N°S-FS11574279** emitida el día **01/10/2021** al predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán** e identificado con el **Contrato N°070 001 0052971** en los siguientes términos:

- El consumo es facturado por estricta diferencia de lectura, tal y como lo estipula el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.
- Existe secuencia de lectura entre el periodo reclamado y el inmediatamente anterior.
- No existe desviación significativa del consumo.
- El medidor se encuentra en óptimo estado, registrando sus consumos de manera normal y presta las garantías para la correcta facturación del consumo.



Si bien es cierto el usuario ha sido reiterativo en sus peticiones respecto a los consumos facturados, es importante mencionar que la empresa ha sido respetuosa en la facturación de los consumos los cuales han sido causados por estricta diferencia de lecturas que arroja su medidor, no obstante se observa que el consumo promedio histórico de los últimos 6 meses se ha encontrado en un rango de 24 metros cúbicos. Ahora bien, teniendo en cuenta que el servicio se encuentra activo en el inmueble, no aplica lo manifestado respecto a suministrar el mínimo vital.

Le aclaramos 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.**

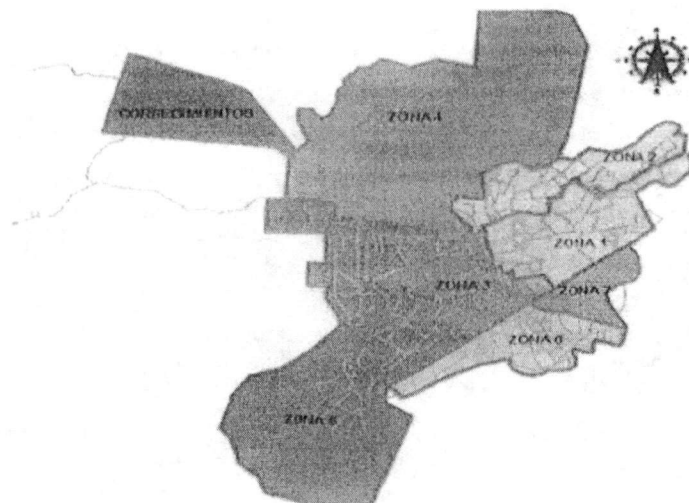
Segundo:

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

"El servicio se prestará por turnos y por horas, estos turnos serán programados por AGUAS DE LA SABANA S.A E.S.P y podrán variar en horario, tiempo y frecuencia, dependiendo de las condiciones técnicas, de producción y servicio de energía eléctrica (...)

Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran."

Sumado a lo anterior, le manifestamos que la prestación del servicio a los habitantes de Sincelejo, se encuentra prestada en condiciones normales de operación, puesto que para la distribución del agua tratada a los usuarios, el sistema de acueducto del municipio de Sincelejo se ha subdividido o sectorizado en siete (07) zonas hidráulicas, tal como se muestra en la siguiente gráfica:





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20211210069121

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 (en la cual se encuentra ubicado su inmueble) son abastecidas diariamente y la restante es decir, la zona 6 se le suministra el servicio de acueducto de manera frecuenciada cada 1.9 días en promedio.

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.**

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

Así mismo se le informa que Aguas de la Sabana S.A E.S.P., 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, muchos de estos proyectos han contado con la aprobación y el apoyo de las autoridades Municipales y Nacionales. Dentro de ese marco de proyectos, se encuentra principalmente un conjunto de obras proyectadas que se ha denominado "Plan 90/24" cuyas fuentes de financiación han sido los recursos públicos. De igual manera, desde el año 2015 se resalta la implementación del programa denominado "Mi Llave Maestra" cuya inversión es asumida en su totalidad por Aguas de la Sabana S.A E.S.P. y tiene un horizonte de 5 años.

Durante este tiempo se realizarán inversiones en materia de infraestructura, recursos humanos, equipos, herramientas, tecnología, obras civiles y suministros varios con la finalidad de reducir el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), de modo que sea posible atender las demandas reprimidas con agua recuperada.

El Plan 90/24, fue el nombre asignado a un conjunto de proyectos prioritarios que se estructuraron durante el año 2012 en el marco del Plan Director de Acueducto de la ciudad de Sincelejo. Ese último fue concebido con un horizonte de estudio de 30 años.

Se reitera que el servicio de acueducto en la zona cinco (5), dónde se ubica su inmueble se ha prestado en sus condiciones normales y de conformidad a lo establecidos en el anexo técnico del **Contrato de Condiciones Uniformes de Aguas de la Sabana S.A E.S.P.**

El Plan 90/24 aborda la ampliación de capacidad en diversos componentes del sistema de acueducto en procura de brindar una solución integral al suministro frecuenciado 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.

Tercero:

Nos permitimos precisar que de conformidad con el artículo 139 de la ley 142 de 1994. "Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para: 139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios" (negrilla y subrayado fuera del texto original)

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

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



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

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

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

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

En ese orden de ideas, **Aguas de la Sabana S.A E.S.P.**, presta el servicio de acueducto en forma discontinua de acuerdo a lo previsto en el anexo técnico del contrato de prestación de servicios que establece que el servicio se prestará por turnos y por horas, los cuales son programados por **Aguas de la Sabana S.A E.S.P.**, y varían en horario, tiempo y frecuencia, dependiendo de las condiciones técnicas, de producción, y servicio de energía eléctrica. Los turnos del servicio diariamente se informan a la comunidad mediante boletines de prensa que se dan a conocer por los distintos medios de comunicación local, en nuestra página web <https://www.veolia.com.co/sabana/>, en donde se informa la programación de los turnos, hora de inicio y duración de los mismos.

Así mismo, los registros del equipo de medida instalado en su predio, evidencian que el predio si se ha abastecido de manera normal, teniendo en cuenta que para el periodo Octubre 2021 el consumo registrado, comparado con el histórico del inmueble, se encuentra dentro del parámetro normal de consumos del predio, por lo cual no se puede afirmar que no le llega agua,

Ahora bien, es preciso indicarle que a la fecha, se evidencia que a la fecha al predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán** e identificado con el **Contrato N°070 001 0052971** a la fecha se encuentra pendiente con el pago de **19 facturas** emitidas por concepto de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el mismo y que ascienden a un monto total de **\$1.720.843⁰⁰**.

Así mismo se observa que, si bien el peticionario viene reclamando reiteradamente por los consumos facturados, no realiza el pago de las sumas no objeto de reclamo que se estipulan en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994. Si dichas sumas no son pagadas, la Empresa podrá suspender el suministro del servicio público de acueducto ya que, se tratan de sumas adeudadas sobre las cuales no existe reclamo.

Precisamos que la factura es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos y que la Ley 142 de 1994 en su artículo 148 establece los requisitos formales de las facturas, las cuales se determinarán en base a las condiciones uniformes del contrato y contendrán entre otras informaciones, los conceptos facturados, el plazo y modo en el que debe hacerse el pago, la fecha oportuna para el pago y la fecha a partir de la cual procede la suspensión.

Cabe resaltar que en cuanto a la deuda existente, la empresa le ofrece alternativas flexibles de pago para que usted pueda normalizar su estado de cuenta y poder seguir disfrutando de los servicios prestados, para ello podrá acercarse a nuestras oficinas de atención al cliente, donde uno de nuestros asesores con gusto lo atenderá, y le explicará nuestras políticas comerciales vigentes relacionadas con la normalización de la deuda que actualmente posee el predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán** e identificado con el **Contrato N°070 001 0052971** por concepto de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cuarto:

En atención a su solicitud de programó visita técnica al predio y el día 14/10/2021, mediante parte de inspección N°8061795 se verifica que el predio es de uso residencial habitado, con los servicios de acueducto y alcantarillado activos, posee medidor instalado marca Sappel Volumétrico de ½" N°18LA013254 el cual se encuentra en buen



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210069121**

estado y registrando sus consumos de manera normal y se encontró con una lectura de 767 m³ el día de la visita, no se pudo realizar revisión a las instalaciones internas toda vez que no hubo quien autorizara el ingreso al predio.

En cuanto a su solicitud de ajuste a los consumos facturados en el **Contrato N°070 001 0052971**, le indicamos que el predio posee medidor instalado y sus consumos fueron facturados por estricta diferencia de lectura, de acuerdo a los registros generados por el equipo marca Sappel Volumétrico de ½" N°18LA013254, conforme a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en éste sentido se confirman los consumos facturados.

Es importante indicarle que el uso del servicio es responsabilidad del usuario y de ello se deriva el consumo facturado. En su caso se evidencia que muy contrariamente a su afirmación de que el agua no le llega al predio, el medidor registra un consumo que mantiene un parámetro normal frente al promedio histórico de consumo del inmueble.

Quinto:

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá realizarla, por escrito y simultáneamente, ante **Veolia – Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión. (**Art. 154 de la ley 142 de 1994**).

A su vez le informamos que de acuerdo al **inciso N° 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".

Por otra parte le indicamos que a través de nuestra **línea de Servicio al Cliente 116** puede hacer sus consultas relacionadas con éste trámite en particular o manifestar cualquier sugerencia que pueda ayudarnos a mejorar nuestra prestación del servicio.

Cordialmente,


SANDY CASTILLO PACHECO
Jefe de Atención al Cliente
Proyectó: IRINA POLO SUÁREZ



ATN AL CLIENTE

Radioed No.

Hora

Fecha

2021/210023862

11/10/2021

Rad. 2021-16744-3

RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN

Sincelejo, 09/10/2021

Señores:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO VEOLIA

Sincelejo

ASUNTO: **Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación** – en contra de la decisión N°20211210065281.

NUMERO DE IDENTIFICACIÓN ANTE EL PRESTADOR: N° 070 001 0052971

Señores:

Yo, **JAIRO MANUEL ARRIETA REINA**, identificado (a) tal como aparece al pie de mi firma y abogado en ejercicio, con domicilio en Sincelejo- Sucre, dentro de los términos legales interpongo, **RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN**, contra la decisión proferida a través del Acto Administrativo número N°20211210065281 de fecha 05/10/2021, , para que aclare, modifique o revoque, conforme al Art 74 de la Ley 1437 del 2011 y subsiguiente (Código de Procedimiento Administrativo y de (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

SUSTENTACION

1) Los señores de la empresa **VEOLIA**, siempre quieren tener la razón pues se creen con el dominio totalitario y no es así, con los hechos manifestados en los derechos de peticiones interpuestos los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2021, todas de manera virtual y la cual manifesté las inconformidades, con el servicio prestado por esta empresa, el exorbitante valor de la factura, un servicio pésimo, de mala calidad y cuando a ellos les place suministrarlo, con excusas de "mantenimientos y turnos" lo cual viola el derecho fundamental al acceso de agua, como lo manifiesta la corte en unas de sus tantas sentencias con referencia al acceso de agua potable "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 **VEOLIA**, duramos días sin una gota de agua y no acatan lo expresado por la honorable corte constitucional, se pasan por las suelas del pie el estado social de derecho, el estado de derecho, las leyes de servicios públicos pues no dan respuesta dentro del término legal a las solicitudes hechas ante esta empresa, lo cual en su respuesta después fuera del término legal o en la omisión total de la misma, "que si responden en el término legal" mentiras puras falacias, pues ante el superior señores de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS es interpuesta la no contestación por medio de su canal "TE RESUELVO", pues la empresa es tan mañosa, que ahora como todo es por medio de sistema, lo cual un documento, una respuesta, una fecha de emisión, puede ser modificada, adulterada, para su conveniencia y así lavarse las manos de su violación a la ley, lo cual arbitrariamente en el día 06 de octubre de 2021, encontré tirado un sobre de manila con todas los documentos de las supuestas contestaciones antiguas de los períodos mencionados, en la terraza de mi domicilio duda ¿es lícito

hacer eso, la ley permite que den respuestas a reclamaciones ya vencidas y que la notifiquen tan informal donde nadie recibe y firma la entrega?

2) Como lo manifesto en las peticiones, hay un contrato el cual contrae derechos y obligaciones para las partes, como lo define la ley, pero esta empresa solo toma la ley a su favor pues coacciona a que les cumplan mientras ellos incumplen, no soy el único usuario que sufre este flagelo, de un servicio que no lo hay, pero si debe ser pago, el cual en muchos sectores el agua llega de mala calidad, con olores fétidos y no apto para el consumo humano, mientras los barrios de estratos 5 y 6 que son apenas 5 en la ciudad de Sincelejo, cuentan con agua las 24 horas y nunca en esos lugares hay "daños, fugas, interrupción del servicio eléctrico ni se roban los pozos" pues en el único lugar del mundo donde se roban los pozos cada semana es en el departamento de sucre, parece más un guion de película esas excusas, por la cual se socapa el no suministro del servicio de agua a los usuarios, pero para hacer efectivo el cobro si no hay falla alguna y si no les importa si es los barrios más pudientes, el estrato y sobre todo si cumplen con su obligación.

3) En las facturas se ve el elevado valor pecuniario de un servicio que no lo prestan de manera permanente, como lo expone la ley, pues el tener acceso al preciado líquido no es un capricho, es un derecho; pero los señores solo alegan "el acceso de agua es por turnos" estando ya culminando el presente año y esto parece una aldea, donde expresan igual que "las facturas antiguas no se resuelven" yo soy claro, preciso y conciso hago la reclamación de cada mes el cual me parece un abrupto el monto de la factura y como cambian los metros cúbicos de consumo, por eso aporé todas las facturas para que la misma superservicios se percate de cómo estos señores pasan de un número de metros cúbicos a otro más elevado, donde por sentido común si no hay agua presente, por consiguiente no debe haber aumento en la medición, claro al menos que estén colocando lo que ellos deseen o este el contador marcando el elemento aire y no el elemento del agua, como ya han interpuesto denuncias públicas de diferentes ciudadanos, que como yo carecemos de agua en las tuberías pero el contador sigue marcando como si hubiese el preciado líquido, al igual que nunca he visto la toma mensual del consumo en el medidor por parte de funcionarios de dicha empresa.

4) Los funcionarios que tienen son de poca ética, sin escrúpulos como las encargada del callcenter por cierto que vuelven a infringir la ley callcenter que es horario de oficina, lo cual es inaudito, pues en un servicio público esencial las atenciones deben ser 24 horas del día como lo realizan las demás empresas de servicios públicos ya sean de servicio de energía y gas natural en cambio acueducto y alcantarillado solo horario de oficina, no contestan y si contestan les da enojo que les reclamen, antes de ser abogado soy ciudadano el cual como todos me veo afectado por la NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA LAS 24 HORAS DEL DÍA

5) Es una táctica de los señores, cuando llamo al callcenter y les expreso que NO tenemos agua en la tubería, decir que el agua va en cualquier tiempo del día y nunca llega, al día siguiente que vuelvo a llamar dicen que van a enviar a un funcionario supuestamente para ver porque no viene el agua, cuando ellos el agua no la fluyen desde el rebombeo, entonces envían la poca agua que ellos quieren y a las pocas horas llega el funcionario a preguntar si ya llegó el servicio, lo cual me parece lo más bajo, lo más canalla y empiezan a tocar todas las puertas del sector y por eso alegan que los vecinos dicen que sí, ahora pregunto ¿Dónde está la constancia, prueba de que es así como ellos dicen? Porque muchos de los vecinos que ellos mismo mencionan en sus alegatos, esos

mismos vecinos tocan a mi puerta, pidiendo que llame y consulte, cuando los señores de veolia se dignan a suministrar el servicio de agua.

6) Estamos viviendo una emergencia sanitaria, emergencia no ha terminado y ni eso han respetado, pues las mismas directrices gubernamentales es el lavado de mano a cada instante me pregunto ¿con que nos vamos a lavar las manos? Tanto esta empresa, como el gobierno local usan el recurso del agua para engañar a las personas, no hacen nada para que el servicio sea permanente, desde el año 2014 llevan con el invento de un tanque y un plan 24/90 de agua y ¿A dónde está todo ese proyecto? Casualmente desde el día 4 del presente mes de octubre no tenemos agua y supuestamente, porque es supuestamente, por que todas las semanas usan los medios de los cuales se alardean ellos mismo, se tiran flores y vive el gerente de dicha empresa dándose entrevistas de punta en blanco, engañando a la ciudadanía; informando de supuestos daños, de supuestos mantenimientos otro interrogante ¿eso es todas las semanas, interrumpir el servicios por arreglos, daños y demás? Por algo esta empresa ha sido despedida de muchas otras ciudades, como santa marta por ejemplo, por el mal manejo, el mal servicio, pero claro tienen otro tipo de gobernantes, que luchan por sacar al pueblo y a sus coterráneos adelante, no engañando y perjudicando a la ciudadanía.

7) La falla repetitiva en el servicio es causal de indemnización, pues si no hay servicio permanente por más de 15 días este debe ser reparado, cual manifestación de la ley 142/94, ellos expresan de que "no se configura falla repetitiva" y si solo el servicio de agua lo tenemos solo una máximo dos veces a la semana ¿Qué título se le pondría a ese accionar u omisión?

8) En el año 2019 para el mes de agosto, llegaron suspendieron el servicio y no se percataron si había personal en el domicilio, si habían menores, si ya se había cancelado la factura, ustedes señores superiores SUPERSERVICIOS, tuvieron conocimiento de este abuso por medio del recurso de apelación que quedó bajo el registro RESOLUCIÓN No. SSPD - 20208200038575 DEL 24/02/2020 Expediente No. 2020820390102889E, petición No.20191210033252, pueden revisar y mirar el abuso y que sigue en la actualidad esta empresa ejerciéndola.

9) Los señores se ofenden porque los llamo y les digo la verdad absoluta, que es un abuso al estado social de derecho, preámbulo de la carta magna del estado colombiano, en ningún momento faltó el respeto por exigir que se cumpla a cabalidad la ley, que brinden un servicio de calidad, un servicio permanente y que dejen el protervo en las facturas que llegan cada mes, con un valor más elevado, donde reitero NO HAY AGUA EN LAS TUBERÍAS ya que la problemática del agua la han politizado y ha perdido el rumbo del acceso sin trabas de un líquido vital dado por Dios a todos los seres vivos y 4 o 5 personas humillan a un pueblo, pues el acceso del agua es conexo a la vida con él a la salud y a la dignidad, lo cual lleva a una violación en concurso de derechos fundamentales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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 118/2018, T O34/2016, T790/2014, T 163/ 2014, T 760/2015, T O28/2014, T581/2008.

Decreto-ley 19/2012 articulo: 42

PRETENSIONES

1) Que se tome en cuenta los diferentes silencios administrativos que reposan ante ustedes SUPERSERVICIOS, interpuestos por medio de la plataforma virtual TE RESUELVO, lo cual ya es de su total conocimiento N° 20215290244992, N° 20215290347172, 20215290180522, 20215290544852, 20215290545112, 20218000824872, 20218001211952, 20218001638562, 20218002025452, 20218002384492, 20218002912762 y con ello se denote una investigación exhaustiva y minuciosa del consumo, del valor de las facturas y de los proceder violatorios de la empresa a los debidos procesos, términos legales e irrespeto a la ciudadanía en general, Revisión y comparación de las facturas anexadas por su alto valor, con los últimos tiempos o periodos de facturación, pues desde la perspectiva que arrojan los hechos, pareciera que hubiese una tarifa estándar de un mínimo de \$60.000 mil pesos y allí aumenta el valor, 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" como lo realizan las demás empresas de servicios públicos.

2) Que cumplan la ley, pues la ley es para todos, no porque presten un servicio público se crean amos y señores, con dominio total y que quieren humillar coartando el servicio de agua 24/7 pero sí que la factura aumente cada mes en valor pecuniario, en consumo que sea puntual en el pago y si no abusan suspendiendo el servicio sin respetar el debido proceso, que sea cumpla el sueño de abrir la llave y veamos fluir el agua y no aire, ya estoy y la ciudadanía en general, cansados de la carencia de agua, de no tener el avance, desarrollo para una diario vivir con dignidad, pues si lo fundamental flaquea, no hay un arranque de progreso real en la ciudad y el disgusto de la ciudadanía se torna una bomba de tiempo.

3) Que el ente superior SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESENCIALES, ponga la lupa minuciosamente a la empresa prestadora de servicio de acueducto y alcantarillado VEOLIA SINCELEJO, que no presta el servicio permanente, que no cumple la ley, que coacciona a la obligación del usuario pero su obligación la omite en NO distribuir el agua en la ciudad de Sincelejo, zona 5 como ellos le tienen registrado a mi sector donde resido.

4) Que el servicio de agua sea de forma permanente, pues así lo manifiesta la ley y la sentencia T118/2018 "50 litros diarios mínimos de agua" y duramos semanas sin una gota, como en la actualidad no tenemos agua hace 3 días y cuando llega es por unas cuantas horas y sin presión.

5) Que se tomen las medidas necesarias expuestas en la ley para resolver los abusos de estas empresas de servicios públicos, que se garantice un servicio permanente, de calidad y sin abusos de creerse en posición dominante.

PRUEBAS

- 1) Copia de la respuesta emitida por la empresa VEOLIA dejada arbitrariamente debajo de la puerta, con radicado N°20211210065281.
- 2) Copia de todos los derechos de petición de reclamación Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, septiembre y Octubre de 2021
- 3) Copias de las facturas de los últimos 14 meses, incluida la última del actual mes de OCTUBRE del presente año 2021.
- 4) copia de mi documento de identidad

NOTIFICACION

Solicito que se realice la notificación de todos los actos administrativos que se provoquen

Dentro de la actuación administrativa, así como las citaciones a que haya lugar a la

Siguiente dirección y ciudad: Carrera 7 # 31-39, barrió Gaitán de la ciudad de Sincelejo-Sucre y al correo electrónico: jairoarrieta_1229@hotmail.com

Por lo todo lo expuesto, respetuosamente solicito sean resueltas jurídicamente la

Presente petición dentro de los términos legales.

Atentamente:

NOMBRE Y APELLIDO: JAIRO ARRIETA

N° DE IDENTIFICACIÓN: 1102853857

NOMBRE DEL/A SERVIDOR QUE ATENDIO EL TRÁMITE:



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210071911**

Sincelejo, 27 de Octubre de 2021

Señor (a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán
Teléfono:
Contrato N°070 001 0052971

ASUNTO: Contestación Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación contra radicado No 20211210069121

Cordial saludo.

En atención a su escrito radicado en nuestras oficinas el día 11 de octubre de 2021, presentado dentro del término legal para hacer uso de los recursos de ley "Reposición y Apelación", radicado bajo el número número **20211210023562** nos permitimos indicar de conformidad con lo estipulado en la ley 142 de 1994 los recursos se tramitarán, decidirán, interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta la ley.

Que en materia de servicios públicos domiciliarios y frente a las peticiones de los usuarios existen dos instancias; la primera que se adelanta en sede del prestador y la segunda, en sede de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tal y como lo ha previsto el Legislador, en este sentido los recursos se tramitan de acuerdo con las previsiones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en aquellos aspectos que no hayan sido contemplados en la Ley 142 de 1994.

Es necesario dejar sentado que lo que se pretende mediante este recurso de Reposición en subsidio Apelación es resolver lo solicitado en la petición inicial, por lo tanto las peticiones que no fueron objeto de reclamo ni de estudio en la petición inicial no podrán ser resueltas mediante este medio.

En atención a la petición presentada ante nuestras oficinas, nos permitimos indicarle que su petición, ha sido objeto de estudio por parte de nuestra empresa y se verifica reiteratividad en las mismas las cuales han seguido la trazabilidad del debido proceso, sin omisión alguna de la actuación administrativa. En éste sentido hacemos alusión a los pronunciamientos de los actos empresariales emitidos, los cuales han sido tramitados por parte de la empresa y debidamente notificados al usuario, por lo cual teniendo en cuenta lo anterior, detallamos los pronunciamientos dados por nuestra empresa en atención a su reiteratividad:

- Petición radicado N°20211210000702 de fecha 08/01/2021, respuesta emitida radicado N°20211210003201 de fecha 22/01/2021.
- Petición radicado N°20211210002772 de fecha 08/02/2021, respuesta emitida radicado N°20211210009831 en fecha 22/02/2021 09/03/2021.
- Petición radicado N°20211210004822 de fecha 03/03/2021, respuesta emitida radicado N°20211210016061 de fecha 18/03/2021.
- Petición radicado N°20211210007512 de fecha 07/04/2021, respuesta emitida radicado N°20211210025511 de fecha 22/04/2021.
- Petición radicado N°20211210010122 de fecha 05/05/2021, respuesta emitida radicado N°20211210032101 de fecha 21/05/2021.
- Petición radicado N°20211210012902 de fecha 04/06/2021, respuesta emitida radicado N°20211210039331 de fecha 21/06/2021.
- Petición radicado N°20211210015562 de fecha 07/07/2021, respuesta emitida radicado N°20211210047941 de fecha 23/07/2021.
- Petición radicado N°20211210018012 de fecha 04/08/2021, respuesta emitida radicado N°20211210055481 de fecha 20/08/2021.
- Petición radicado N°20211210020582 de fecha 06/09/2021, respuesta emitida radicado N°20211210063151 de fecha 21/09/2021.





> Petición radicado N°20211210002772 de fecha 08/02/2021, respuesta emitida radicado N°20211210009831 en fecha 22/02/2021 09/03/2021.

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

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

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

Sobre esta materia la Corte Constitucional ha señalado:

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

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

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

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

Así mismo le indicamos que de conformidad a lo estipulado en el artículo 154 ley 142 de 1994, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses, de haber sido expedidas por las empresas de servicios Públicos.

No obstante, se procede a emitir respuesta valorando nuevamente sus apreciaciones, teniendo en cuenta el periodo objeto de reclamación **octubre 2021** factura N°S-FS11574279 emitida el día 01/10/2021 al predio ubicado en la Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán e identificado con el Contrato N°070 001 0052971:

En cuanto a sus peticiones:

Primero :

Realizada la revisión en nuestro sistema de gestión comercial se observa que sus consumos son facturados por estricta diferencia de lectura, de acuerdo a los registros generados por el equipo marca **Sappel Volumétrico de ½"** N°18LA013254, tal y como lo estipula el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:**

Cuenta		Nombre		Dirección Inmueble					
001	0052971	070	REINA ROCIO	KR 7 31 39 00000					
Periodo	Fecha Anterior	Fecha Actual	Lectura Anterior	Lectura Actual	Tipo consumo	Consumo	Medidor Tipo	Numero	Incidencias
202105	12-03-2021	12-04-2021	598	622	Consumo Medido	24	COMP	18LA013254	
202106	12-04-2021	14-05-2021	622	644	Consumo Medido	22	COMP	18LA013254	
202107	14-05-2021	15-06-2021	644	668	Consumo Medido	24	COMP	18LA013254	
202108	15-06-2021	16-07-2021	668	694	Consumo Medido	26	COMP	18LA013254	
202109	16-07-2021	14-08-2021	694	722	Consumo Medido	28	COMP	18LA013254	
202110	14-08-2021	13-09-2021	722	748	Consumo Medido	26	COMP	18LA013254	



Analizando los consumos facturados en últimos seis (6) periodos, podemos afirmar que no presentan desviación significativa, frente al promedio histórico del predio, 24 m³, conforme a lo establecido por la **Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA**, a través de la **Resolución 151 de 2001** en su **Artículo 1.3.20.6** para las desviaciones significativas: "(...) Para efectos de lo previsto en el **Artículo 149 de la Ley 142 de 1994**, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³) (...)"

A continuación, procederemos a efectuar un análisis de los consumos facturados, en los últimos seis (6) periodos, con el fin de validar la situación expuesta:

CALCULO DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO

PERIODO	CONSUMO MES M ³	PROMEDIO HISTÓRICO M ³	PORCENTAJE DESVIACIÓN
Mayo de 2021	24	20	20,0%
Junio de 2021	22	21	4,8%
Julio de 2021	24	21	14,3%
Agosto de 2021	28	21	33,3%
Sept èmbre de 2021	28	23	21,7%
Octubre de 2021	26	24	8,3%

En lo que respecta al periodo **Octubre de 2021**, procederemos a efectuar un análisis del consumo facturado, con el fin de validar la situación expuesta:

- > Consumo del periodo = 26 m³
- > Promedio histórico de los últimos seis meses anteriores = 24 m³

Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo (26 m³) y el promedio histórico (24 m³) = 2 m³

Realizando el cálculo: $2 \text{ m}^3 / 24 \text{ m}^3 = 0,083 * 100 = 8,3\%$

Según el cálculo anterior, el aumento en el consumo para el periodo de **Octubre de 2021** fue de 8,3%

Al efectuar la comparación del consumo facturado en el periodo de **Octubre de 2021**, frente al consumo histórico del predio, se puede evidenciar que no se presentaron variaciones en el consumo que excediera el 65% previsto en la **Resolución 151 del 2001** expedida por la **Comisión Reguladora de Agua - CRA**, para la ocurrencia de una desviación significativa del consumo para los usuarios con promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa confirma el consumo facturado en periodo **octubre de 2021** y cobrado en la factura **N°S-FS11574279** emitida el día **01/10/2021** al predio ubicado en la **Kr 7 31 39 - Bario Gaitán** e identificado con el **Contrato N°070 001 0052971** en los siguientes términos:

- > El consumo es facturado por estricta diferencia de lectura, tal y como lo estipula el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.
- > Existe secuencia de lectura entre el periodo reclamado y el inmediatamente anterior.



- > No existe desviación significativa del consumo.
- > El medidor se encuentra en óptimo estado, registrando sus consumos de manera normal y presta las garantías para la correcta facturación del consumo.

Si bien es cierto el usuario ha sido reiterativo en sus peticiones respecto a los consumos facturados, es importante mencionar que la empresa ha sido respetuosa en la facturación de los consumos los cuales han sido causados por estricta diferencia de lecturas que arroja su medidor, se observa que el consumo promedio histórico de los últimos 6 meses se ha encontrado en un rango de 24 metros cúbicos. Ahora bien, teniendo en cuenta que el servicio se encuentra activo en el inmueble, no aplica lo manifestado respecto a suministrar el mínimo vital.

Le aclaramos 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 cife a lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes en el literal G de la **CLAUSULA DÉCIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.**

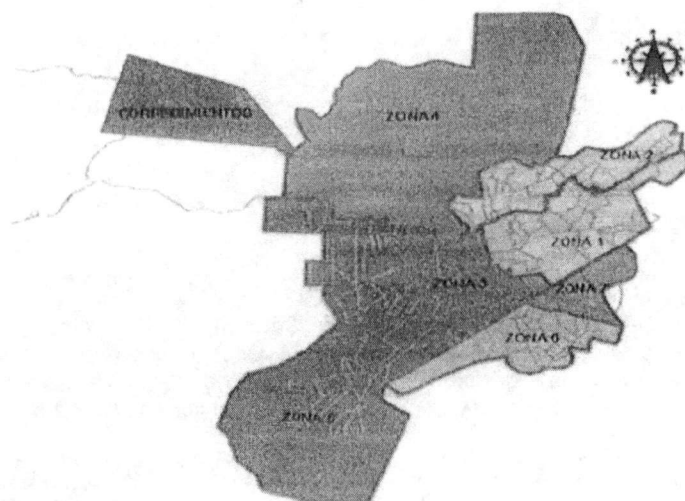
Segundo y tercero:

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

"El servicio se prestará por turnos y por horas, estos turnos serán programados por AGUAS DE LA SABANA S.A E.S.P y podrán variar en horario, tiempo y frecuencia, dependiendo de las condiciones técnicas, de producción y servicio de energía eléctrica (...)

Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y mantenimientos que sobre el campo de pozos o sus redes eléctricas se requieran."

Sumado a lo anterior, le manifestamos que la prestación del servicio a los habitantes de Sincelejo, se encuentra prestada en condiciones normales de operación, puesto que para la distribución del agua tratada a los usuarios, el sistema de acueducto del municipio de Sincelejo se ha subdividido o sectorizado en siete (07) zonas hidráulicas, tal como se muestra en la siguiente gráfica:





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210071911**

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 (en la cual se encuentra ubicado su inmueble) 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.

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.**

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

Se reitera que el servicio de acueducto en la zona cinco (5), dónde se ubica su inmueble se ha prestado en sus condiciones normales y de conformidad a lo establecidos en el anexo técnico del **Contrato de Condiciones Uniformes de Aguas de la Sabana S.A E.S.P.**

Nos permitimos precisar que de conformidad con el artículo 139 de la ley 142 de 1994. "Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para: 139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios" (negrilla y subrayado fuera del texto original)

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

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

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

En ese orden de ideas, **Aguas de la Sabana S.A E.S.P.**, presta el servicio de acueducto en forma discontinua de acuerdo a lo previsto en el anexo técnico del contrato de prestación de servicios que establece que el servicio se prestará por turnos y por horas, los cuales son programados por **Aguas de la Sabana S.A E.S.P.**, y varían en horario, tiempo y frecuencia, dependiendo de las condiciones técnicas, de producción, y servicio de energía eléctrica. Los turnos del servicio diariamente se informan a la comunidad mediante boletines de prensa que se dan a conocer por los distintos medios de comunicación local, en nuestra página web <https://www.veolia.com.co/sabana/>, en donde se informa la programación de los turnos, hora de inicio y duración de los mismos.

Así mismo, los registros del equipo de medida instalado en su predio, evidencian que el predio si se ha abastecido de manera normal, teniendo en cuenta que para el periodo Octubre 2021 el consumo registrado, comparado con el histórico del inmueble, se encuentra dentro del parámetro normal de consumos del predio, por lo cual no se puede afirmar que no le llega agua,

Ahora bien, es preciso indicarle que el predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán** e identificado con el Contrato N°070 001 0052971 se encontraba pendiente con el pago de **19 facturas** emitidas por concepto de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el mismo y que ascendían a un monto total de **\$1.720.843⁰⁰**, negociación de cartera con el cliente.

No obstante se observa que la empresa realizo un descuento por valor de \$683.951 en atención a normalización de la deuda quedando un saldo total a pagar de \$1.036,892, no obstante se evidencia un pago por valor de 1,000,000 realizado el día 28/10/2021, quedando el saldo de \$36,892 pendiente por cancelar, normalizando la deuda contenida a la fecha.





Así mismo se observa que, si bien el peticionario viene reclamando reiteradamente por los consumos facturados, no realizaba el pago de las sumas no objeto de reclamo que se estipulan en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994. Si dichas sumas no son pagadas, la Empresa podrá suspender el suministro del servicio público de acueducto ya que, se tratan de sumas adeudadas sobre las cuales no existe reclamo.

Precisamos que la factura es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos y que la Ley 142 de 1994 en su artículo 148 establece los requisitos formales de las facturas, las cuales se determinarán en base a las condiciones uniformes del contrato y contendrán entre otras informaciones, los conceptos facturados, el plazo y modo en el que debe hacerse el pago, la fecha oportuna para el pago y la fecha a partir de la cual procede la suspensión.

Cuarto:

En atención a su solicitud de programó visita técnica al predio y el día 14/10/2021, mediante parte de inspección N°8061795 se verifica que el predio es de uso residencial habitado, con los servicios de acueducto y alcantarillado activos, posee medidor instalado marca Sappel Volumétrico de ½" N°18LA013254 el cual se encuentra en buen estado y registrando sus consumos de manera normal y se encontró con una lectura de 767 m³ el día de la visita, no se pudo realizar revisión a las instalaciones internas toda vez que no hubo quien autorizara el ingreso al predio.

En cuanto a su solicitud de ajuste a los consumos facturados en el **Contrato N°070 001 0052971**, le indicamos que el predio posee medidor instalado y sus consumos fueron facturados por estricta diferencia de lectura, de acuerdo a los registros generados por el equipo marca Sappel Volumétrico de ½" N°18LA013254, conforme a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en éste sentido se confirman los consumos facturados.

Es importante indicarle que el uso del servicio es responsabilidad del usuario y de ello se deriva el consumo facturado. En su caso se evidencia que muy contrariamente a su afirmación de que el agua no le llega al predio, el medidor registra un consumo que mantiene un parámetro normal frente al promedio histórico de consumo del inmueble.

Quinto:

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá realizarla, por escrito y simultáneamente, ante **Veolia – Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión. (**Art. 154 de la ley 142 de 1994**).

Respecto a las pretensiones del Recurso de reposición, nos pronunciamos a ellas de la siguiente manera:

Primero: nos permitimos precisar que cada una de las peticiones presentadas a la empresa fueron objeto de estudio y trámite siguiendo el debido proceso de acuerdo a los lineamientos consagrados en los **Artículos 84 y 85 del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo**, tal como se manifestó y detallo en la parte motiva de la presente decisión empresarial.

Respecto al consumo este ha sido estudiado de forma reiterativa evidenciado un comportamiento normal respecto al promedio del consumo del inmueble, consumos que no presentan desviaciones significativas, por tanto y de acuerdo a lo manifestado en la parte motiva de la presente decisión empresarial, la empresa confirma el consumo facturado al predio ubicado en la KR 7 31 39 Barrio Gaitan.

Segundo: Precisamos que la empresa se rige a la nomatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios Ley 142 de 1994 y demas normas.

Con relación a lo manifestado respecto a la suspensión del servicio, le retiramos que la empresa no ha suspendido el servicio al inmueble en atención a los decretos emitidos por el gobierno nacional por la pandemia Covid-19.

Tercero, cuarto y quinto: Frente a su inconformidad por la prestación del servicio, al respecto nos pronunciamos en el inciso segundo del presente acto empresarial.

En virtud de lo expuesto en la parte considerativa de este acto empresarial, La empresa Aguas de la Sabana S.A.E.S.P.

RESUELVE





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210071911**

PRIMERO: CONFIRMAR el Acto Empresarial No.20211210069121 de fecha 21 de octubre de 2021, conforme a lo señalado en la parte motiva de la presente decisión empresarial.

SEGUNDO: Conceder el Recurso de Apelación interpuesto de manera subsidiaria por el Recurrente; para tal efecto remitira el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de que se resuelva el Recurso de Apelación interpuesto de manera subsidiaria.

TERCERO: Notificar personalmente al Recurrente el presente Acto Empresarial.
Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO

Líder de Atención al Cliente

Proyecta: Magda Paternina





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210080501**

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

Contrato: 070-001-0052971

AVISO

EL LIDER 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. **20211210078161** del día **25/11/2021**, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **JAIRO MANUEL ARRIETA REINA**, 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.

Contra la decisión adoptada por la Empresa no proceden los recursos de ley, por lo que se procede a archivar el expediente.

El presente aviso se expide a los **10 días** del mes de **diciembre** del año **2021**.

Cordialmente,


SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: MARIA ARRIETA CANCHILA

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

Renovando el mundo | 





Servientrega S.A NIT. 860.612.330-3 Principal: Bogotá D.C.,
Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario:
www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

CÓDIGO SER: SER75089 / SER76089
ESTACION DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL

AGUAS DE LA SABANA S.A ESP

Teléfono: 2771111 D.I./NIT: 823004006 Cod. Postal: 700001
Cd.: SINCELEJO Dpto.: SUCRE
País: COLOMBIA email: IVONNE.SIERRA@ADESA.COM.CO

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"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE

RECIBO A CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL SELLO Y DEL

GESTIÓN LOGÍSTICA
SOLAS F. UJED

Hora: 10:00 AM FECHA Y HORA DE ENTREGA

Remitido por: Ivonne Sierra

Observaciones en la entrega:

LIQUILADO SUPERESPORTE

Fecha: 10 / 12 / 2021 10 : 31

Fecha Prog. Entrega: 10 / 12 / 2021



GUIA No. 2128151319

REMITENTE	DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
	CZU 72 A04	CIUDAD: SINCELEJO	
	SUCRE	F.P.: CREDITO	
	NORMAL	M.T.: TERRESTRE	
DESTINATARIO	KR 7 NO 31 - 39 - BARRIO GAITAN		
	Nombre JAIRO MANUEL ARRIETA REINA		D.I./NIT:
	Teléfono: 0		Cód. Postal: 000000000
	País: COLOMBIA		email:
Dice Contener: Docs			
Obs. para Entrega:			
Vr. Declarado: \$ 5.000 VOL: 0 0 / 0			
Vr. Flete: \$ 5.700.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1			
Vr. Sobrecarga: \$ 300.00 No. F. Flete: 20211210080501			
Vr. Total: \$ 4.860.00 No. Sobrecarga:			
Quién Entregó:			

PRUEBA DE ENTREGA

00-6-CL-IDM-F-69 V.4

INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE	

3



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211210080501**

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

Contrato: 070-001-0052971

AVISO

EL LIDER 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. **20211210078161** del día **25/11/2021**, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **JAIRO MANUEL ARRIETA REINA**, 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.

Contra la decisión adoptada por la Empresa no proceden los recursos de ley, por lo que se procede a archivar el expediente.

El presente aviso se expide a los **10** días del mes de **diciembre** del año **2021**. Y se **REENVIÁ** para su notificación.

Cordialmente,


SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: MARIA ARRIETA CANCHILA

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

Renovando el mundo | 





Servientrega S.A. NIT. 866.512.330-3 Principal Bogotá D.C.,
Colombia Av. Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario:
www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 706 360 ext. 110045.

servientrega

CÓDIGO SER: SER75088 / SER75089
ESTACIÓN DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL

AGUAS DE LA SABANA S.A. ESP

Teléfono: 2771111 D.I./NIT: 823004006 Cód. Postal: 700001
Cd.: SINCELEJO Dpto.: SUCRE
País: COLOMBIA email: IVONNE.SIERRA@ADESA.COM.CO

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION		
1	2	3	1	2	3	1	2	3
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	12	1	1	22	33
			2					
			3					
			FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE					
			Otro (indicar cuál)					

RECIBIA CONFORMIDAD NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.E



GES:

Hora: 10:00 AM 19-01-2022

Observaciones en la entrega:

1 VOORRE S.

GUIA No. 2135089028



FECHA Y HORA DE ENTREGA

Fecha: 11 / 1 / 2022 15 : 41
Fecha Prog. Entrega: 12 / 1 / 2022



GUIA No. 2135089028

DESTINATARIO	CZU	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	72	CIUDAD: SINCELEJO	
	A04	SUCRE	F.P.: CREDITO
		NORMAL	M.T.: TERRESTRE
KR 7 NO 31 - 39 - BARRIO GAITAN			
Nombre JAIRO MANUEL ARRIETA REINA		D.I./NIT:	
Teléfono: 0		Cód. Postal: 700002	
País: COLOMBIA			
email:			
Dice Contener: Docs			
Obs. para Entrega:			
Vr. Declarado:		\$ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0	
Vr. Flete:		\$ 5.700.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1	
Vr. SobreFete:		\$ 300.00 No. Remisión: 20221210080501	
Vr. Total:		\$ 4.860.00 No. Sobreporte:	
Quién Entrega:			

PRUEBA DE ENTREGA

INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION
1/12/2022 3:39:28 PM	REHUSADO	

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE
01/18/2022

3