



Señor (a): JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
KR 7 31 39- BARRIO GAITAN
Sincelejo
Tel: 3145000947

Contrato No. 070-001-0052971

AVISO

**EL LIDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. -
VEOLIA**

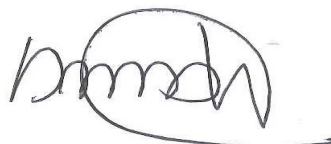
HACE SABER:

Que dado que no se pudo realizar en debida forma la notificación personal de la decisión tomada según ACTO EMPRESARIAL RADICADO No. **20221210021341** del día 23/03/2022, 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.

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 12 de abril 2022 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 20 de abril de 2022 a las 6:00 p.m.

Cordialmente,



SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: ELIZABETH SIBAJA BUSTAMANTE



Sincelejo, 23 de marzo de 2022

Señor (a):
JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán
Teléfono: 3145000947
Contrato N°070 001 0052971

Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado N°20221210006032 de fecha 07/03/2022

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, resulta oportuno manifestar que el peticionario, el Sr. **Jairo Arrieta**, viene realizando una serie de reclamaciones sobre el servicio prestado en el predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán** e identificado con el **Contrato N°070 001 0052971**, cuyo suscriptor o usuario figura a nombre de **Reina Rocío** y que verificada cada una de las peticiones interpuestas no se evidencia poder o autorización alguno por parte del suscriptor y/o propietario del inmueble, que demuestre la calidad con que actúa el Sr. **Jairo Arrieta** para realizar dichas peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

Así mismo, se evidencia que sus peticiones, han sido objeto de estudio por parte de nuestra empresa y se constata 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.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210021341**

- Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación contra la decisión administrativa N°20211210063151 de fecha 21/09/2021, radicado con el N°20211210023562 el cual fue confirmado mediante radicado N°20211210071911 del 27/10/2021.
- Petición radicado N°20211210026132 de fecha 09/11/2021, respuesta emitida radicado N°20211210078161 de fecha 25/11/2021.
- Petición radicado N°20211210028282 de fecha 06/12/2021, respuesta emitida radicado N°20211210084171 de fecha 22/12/2021.
- Decisión empresarial N°20221210005731 de fecha 24/01/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 07/01/2022 con el N°20221210000352.
- Decisión empresarial N°20221210013351 de fecha 21/02/2022, emitido en respuesta al derecho de petición Radicado el día 04/02/2022 con el N°20221210002772 .

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 y que verificado el historial de reclamaciones se observa que de las facturas emitidas en los últimos cinco periodos, los periodos de **noviembre 2021, diciembre 2021, enero 2022 y febrero 2022** así como su queja por la frecuencia del servicio y la solicitud de indemnización por la supuesta falla repetitiva en el servicio, fueron objeto de estudio y trámite por parte de nuestra empresa.

En cuanto a su afirmación de que la reclamación por la factura del periodo **febrero 2022** no fue resuelta en los términos legales, nos permitimos precisar que la empresa da trámite a las reclamaciones dentro de los términos legalmente establecidos y se rige de acuerdo a los lineamientos consagrados en los **Artículos 84 y 85 del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, Ley 142 de 1994 artículo 158 y Artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011.**





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210021341**

No obstante, se procede a emitir respuesta valorando nuevamente sus apreciaciones, teniendo en cuenta el periodo objeto de reclamación **marzo de 2022** factura N°S-FS11942048 emitida el día **01/03/2022** 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		Lectura		Tipo consumo	Consumo	Medidor		Incidencias
	Anterior	Actual	Anterior	Actual			Tipo	Numero	
202111	13-09-2021	13-10-2021	748	767	Consumo Medido	19	COMP	18LA013254	
202112	13-10-2021	12-11-2021	767	791	Consumo Medido	24	COMP	18LA013254	
202201	12-11-2021	13-12-2021	791	826	Consumo Medido	35	COMP	18LA013254	
202202	13-12-2021	13-01-2022	826	851	Consumo Medido	25	COMP	18LA013254	
202203	13-01-2022	12-02-2022	851	876	Consumo Medido	25	COMP	18LA013254	

Analizando los consumos facturados en últimos cinco (5) periodos, podemos afirmar que no presentan desviación significativa, frente al promedio histórico del predio, **26 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:

- Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- 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 cinco (5) 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
Noviembre de 2021	19	25	-24,0%
Diciembre de 2021	24	24	0,0%
Enero de 2022	35	25	40,0%
febrero de 2022	25	26	-3,8%
Marzo de 2022	25	26	-3,8%

En lo que respecta al periodo **marzo de 2022**, procederemos a efectuar un análisis del consumo facturado, con el fin de validar la situación expuesta:



- Consumo del periodo = **25 m³**
- Promedio histórico de los últimos seis meses anteriores = **26 m³**

Entonces: La diferencia entre el consumo del periodo (**25 m³**) y el promedio histórico (**26 m³**) = **-1 m³**

Realizando el cálculo: $-1 \text{ m}^3 / 25 \text{ m}^3 = -0,038 * 100 = -3,8 \%$

Según el cálculo anterior, se observa que en el periodo de **febrero de 2022**, la variación fue de **-3,8 %**.

Al efectuar la comparación del consumo facturado en el periodo de **marzo de 2022**, 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 **marzo de 2022** y cobrado en la factura **NºS-FS11942048** emitida el día **01/03/2022** al predio ubicado en la **Kr 7 31 39 – Barrio Gaitán** e identificado con el **Contrato Nº070 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 es 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 cinco meses se ha encontrado en un rango de 26 metros cúbicos.

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**.

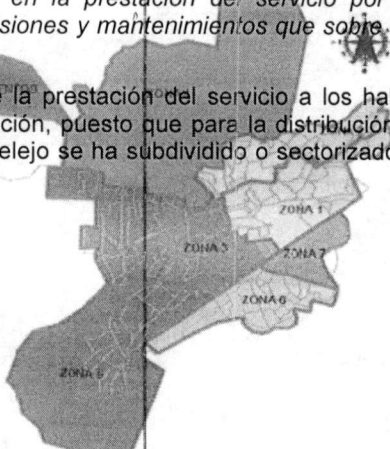
• **Segundo:**

El sector al que hace referencia el usuario es un 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:





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.

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.

Ahora bien, Aguas de la Sabana S.A E.S.P., con la finalidad de ampliar las zonas con servicio permanente en la ciudad de Sincelejo y disminuir el tiempo entre turnos de distribución, ha trabajado histórica y arduamente en la formulación de proyectos, con el fin de 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 se proyectó a un tiempo de 5 años, en el cual se realizaron 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 y 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, que al interactuar de manera articulada, permitirá suministrarle al 90% de la población Sincelejana agua de forma permanente.

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.**, así mismo, se observa que el predio de la referencia se ha abastecido, lo cual se corrobora con los consumos registrados por el equipo de medida, los cuales mantienen un parámetro normal frente al histórico del predio.

• **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 **marzo 2022** 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.

• **Cuarto:**

En atención a su solicitud de programó visita técnica al predio y mediante órdenes de trabajo **N°8270564** y **N°8273516**, 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, se verifica que el servicio de agua está llegando normalmente al predio y dentro de la frecuencia establecida para el sector donde se ubica el inmueble, zona CINCO. Le indicamos que el servicio de suministro de agua se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por su sectorización y las condiciones en que se establezcan los respectivos turnos, lo anterior conforme a lo establecido en el **Anexo técnico** de nuestro **Contrato de Condiciones Uniformes**.

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.





Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221210021341**

Es importante indicarle que el uso del servicio es responsabilidad del usuario y de ello se deriva la facturación del mismo. 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 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".

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





Señor (a): JAIRO MANUEL ARRIETA REINA
KR 7 31 39- BARRIO GAITAN
Sincelejo
Tel: 3145000947

Contrato No. 070-001-0052971

AVISO

**EL LIDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. -
VEOLIA**

HACE SABER:

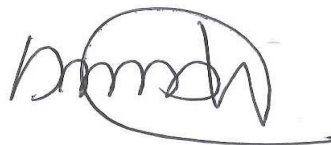
Que dado que no se pudo realizar en debida forma la notificación personal de la decisión tomada según ACTO EMPRESARIAL RADICADO No. **20221210021341** del día 23/03/2022, expedido por La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA, al (la) Señor(a): **JAIRO MANUEL ARRIETA REINA**, y con el fin de dar cumplimiento 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.

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 **05** días del mes de **Abril** del año **2022**.

Cordialmente,



SANDY CASTILLO PACHECO
Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: ELIZABETH SIBAJA BUSTAMANTE



Servientrega S.A NIT. 860.512.310-3 Principal: Bogotá D.C.,
Colombia Av. Calle 6 No. 94A-11. Atención al Usuario:
www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

CÓDIGO SER: SER75008 / SER75069
ESTACIÓN DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL

REMITENTE

AGUAS DE LA SABANA S.A ESP

Teléfono: 2771111 D.I./NIT: 823004906 Cod. Postal: 700001
Cd.: SINCELEJO Dpto.: SUCRE
País: COLOMBIA email: IVONNE.SIERRA@ADESA.COM.CO

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACIÓN
1 Desconocido	06:04:22	
2 Rehusado		
3 No recibido		
4 No reclamado		
5 Dirección errada		
6 Otro (indicar cual)		

RECIBIA CONFORMIDAD (NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.)

GUIA No. 2148326515



GESTION DOCUMENTAL
SOLAN FLORES

11:00 AM 12 ABR. 2022



FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega

Fecha: 5 / 4 / 2022 16 : 07

Fecha Prog. Entrega: 6 / 4 / 2022



GUIA No. 2148326515

DESTINATARIO

CZU 72 A04	DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
	CIUDAD: SINCELEJO		
	SUCRE	F.P.: CREDITO	
	NORMAL	M.T.: TERRESTRE	
KR 7 31 39 - BARRIO GAITAN			
Nombre JAIRO MANUEL ARRIETA REINA			
Teléfono: 3145000947			
País: COLOMBIA			
email:			
D.I./NIT: 700002			
Cód. Postal: 700002			
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. Sobreflete: \$ 300.00 No. Remisión: 20221210024161			
vr. Total: \$ 4.860.00 No. Sobreporte:			

Atención al Cliente: Línea de Servicio al Cliente No. 800 40 40 40 (línea gratuita) o al 01 800 40 40 40 (línea de pago)

INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION
4/6/2022 12:36:03 PM	REHUSADO	

DEVOLUCIÓN AL REMITENTE
04/13/2022