



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: **20201210033171**

Señor (a): ELVIA VILLEGAS CHOGO

CALLE 19 21 21 - CASA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA BARRIO 7 DE AGOSTO

Sincelejo

Tel: 3114057400

Contrato No. **070 001 0042245**

AVISO

EL JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA ADESA S.A. E.S.P.

HACE SABER:

Que dado que no se pudo realizar en debida forma la notificación personal de la decisión que resuelve su Recurso de Reposición y en subsidio al de Apelación mediante ACTO EMPRESARIAL RADICADO No. **20201210031301** del día **06/04/2020**, expedido por **La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA**, al (la) Señor(a): **ELVIA VILLEGAS CHOGO**, 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.

Se confirma la decisión recurrida y se ordena remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para efectos que resuelva el Recurso de Apelación interpuesto de manera subsidiaria por el peticionario.

El presente AVISO se fija en la pagina web, www.adesa.com.co de ADESA S.A E.S.P., y se fija en cartelera en un lugar de acceso al público hoy 30 de Abril de 2020, siendo las 08:00 am por el término de cinco (05) días hábiles. Se retira este aviso el día 07 de de Mayo de 2020, a las 06:00 pm.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO

Lider de Atención al Cliente

PROYECTÓ: JULIETH PEREZ VERGARA

Vigilado
Superservicios



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

Renovando el mundo |



Vigilado
Superservicios



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20201210033171**

Señor (a): ELVIA VILLEGAS CHOGO

CALLE 19 21 21 - CASA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA BARRIO 7 DE AGOSTO

Sincelejo

Tel: 3114057400

Contrato No. **070 001 0042245**

AVISO

EL JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA ADESA S.A. E.S.P.

HACE SABER:

Que dado que no se pudo realizar en debida forma la notificación personal de la decisión que resuelve su Recurso de Reposición y en subsidio al de Apelación mediante ACTO EMPRESARIAL RADICADO No. **20201210031301** del día **06/04/2020**, expedido por **La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA**, al (la) Señor(a): **ELVIA VILLEGAS CHOGO**, 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.

Se confirma la decisión recurrida y se ordena remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para efectos que resuelva el Recurso de Apelación interpuesto de manera subsidiaria por el peticionario.

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 **21** días del mes de **Abril** del año **2020**.

Cordialmente,

SANDY CASTILLO PACHECO

Lider de Atención al Cliente

PROYECTO: JULIETH PEREZ VERGARA

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

Renovando el mundo |





SERVIENTREGA
Centro de Soluciones

CONFIRMACION No 1

DEVOLUCION AL REMITENTE

CIUDAD: SINCELEJO SUCRE
DIRECCION: ESTACION DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL

325
005

CODIGO POSTAL:

OBSERVACIONES: DEBIDO A LAS MEDIDAS PREVENTIVAS ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL Y REGIONAL TENIENDO EN CUENTA LA ACTUAL EMERGENCIA POR COVID-19 EL CLIENTE HA SUSPENDIDO TODAS SUS ACTIVIDADES HASTA NUEVA ORDEN.

CONCEPTO DEVOLU CERRADO SEGUNDA VEZ

Fecha Confirmación: 04/29/2020 15:13:01

Regional Confirma: NORTE

Usuario: delafr



2068550135



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

CÓDIGO SER: SER75089 / SER75089

ESTACION DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL

AGUAS DE LA SABANA S.A ESP

Teléfono: 2771111 D.I./NIT: 823004006 Cod. Postal: 000000
Cd.: SINCELEJO Dpto.: SUCRE
País: COLOMBIA email: IVONNE.SIERRA@ADESA.COM.CO

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION
1	2	3	1	2	3	
—	—	—	Desconocido	1	—	—
—	—	—	Rehusado	2	—	—
—	—	—	No reside	—	—	—
—	—	—	No reclamado	3	—	—
—	—	—	Dirección errada	—	—	—
—	—	—	Otro (indicar cual)	—	—	—

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

GUIA No. 2068550135



FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega:



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

CÓDIGO SER: SER75089 / SER75089

ESTACION DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL

AGUAS DE LA SABANA S.A ESP

Teléfono: 2771111 D.I./NIT: 823004006 Cod. Postal: 000000
Cd.: SINCELEJO Dpto.: SUCRE
País: COLOMBIA email: IVONNE.SIERRA@ADESA.COM.CO

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION
1	2	3	1	2	3	
—	—	—	Desconocido	1	—	—
—	—	—	Rehusado	2	—	—
—	—	—	No reside	—	—	—
—	—	—	No reclamado	3	—	—
—	—	—	Dirección errada	—	—	—
—	—	—	Otro (indicar cual)	—	—	—

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

GUIA No. 2068550135



FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega:



Vr. Total: \$ 4,220.00 No. Sobreporte:

Quién Entrega:

DG-6-CL-IDM-F-68 V.4

Fecha: 21 / 4 / 2020 14 : 26

Fecha Prog. Entrega: 22 / 4 / 2020



GUIA No. 2068550135

DESTINATARIO	CZU 72	DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
		CIUDAD: SINCELEJO		
		SUCRE	F.P. CREDITO	
		NORMAL	M.T. TERRESTRE	
CL 19 21- 21 - CASA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA- BARRIO 7 DE AGOSTO				
Nombre: ELVIA VILLEGAS CHOGO				
Teléfono: 3114057400				
País: COLOMBIA				
email:				
D.I./NIT: 000000				
Cód. Postal: 000000				

Dice Contener: Docs

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado: \$ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0

Vr. Flete: \$ 4,900.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1

Vr. Sobre flete: \$ 300.00 No. Remisión: 20201210033171

Vr. Total: \$ 4,220.00 No. Sobreporte:

Quién Entrega:

DG-6-CL-IDM-F-68 V.4

Ministerio de Transporte. Licencia No. 805 de Marzo 5/2001. MINTC. Licencia No. 1776 de Sept. 7/2010.

Ministerio de Transporte. Licencia No. 805 de Marzo 5/2001. MINTC. Licencia No. 1776 de Sept. 7/2010.

Fecha: 21 / 4 / 2020 14 : 26

Fecha Prog. Entrega: 22 / 4 / 2020



GUIA No. 2068550135

DESTINATARIO	CZU 72	DOCUMENTO UNITARIO		PZ: 1
		CIUDAD: SINCELEJO		
		SUCRE	F.P. CREDITO	
		NORMAL	M.T. TERRESTRE	
CL 19 21- 21 - CASA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA- BARRIO 7 DE AGOSTO				
Nombre: ELVIA VILLEGAS CHOGO				
Teléfono: 3114057400				
País: COLOMBIA				
email:				
D.I./NIT: 000000				
Cód. Postal: 000000				

Dice Contener: Docs

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado: \$ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0

Vr. Flete: \$ 4,900.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1

Vr. Sobre flete: \$ 300.00 No. Remisión: 20201210033171

Vr. Total: \$ 4,220.00 No. Sobreporte:

No Ref2:

Quién Recibe:

No. Factura:

No. Ref1: 1

DG-6-CL-IDM-F-68 V.4

Sincelejo, 06 de Abril de 2020

Señor (a):

ELVIA VILLEGAS

CL 19 21 21 Casa de la Participación Ciudadana - Barrio 7 de Agosto

Tel : 3114057400

Contrato N° 070 001 0042245

ASUNTO: Contestación Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación contra radicado No 20201210017631.

Cordial saludo.

En atención a su escrito radicado en nuestras oficinas el día 20 de marzo de 2020, presentado dentro del término legal para hacer uso de los recursos de ley "Reposición y Apelación", radicado bajo el número número 20201440012602, 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 cuanto a su inconformidad por los consumos facturados en los periodos diciembre de 2018, enero, febrero, marzo y abril de 2019, precisamos que el **inciso 3° del Art.154 de la ley 142 de 1994**, es claro al disponer que, (...) "en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos" (...), por lo tanto su reclamación sólo procede sobre las facturas emitidas desde el periodo de **octubre de 2019** hasta la factura del periodo **febrero 2020**.

En lo que se refiere a su inconformidad por el consumo de las últimas cinco (5) facturas emitidas al inmueble ubicado en la **Kr 9 B 32 35 - Barrio Las Delicias** e identificado con el **Contrato N° 070 001 0042245**, nos permitimos informarle que verificado su caso en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia que las últimas cinco (5) facturas corresponden a los periodos de **octubre de 2019 y noviembre de 2019** fueron objeto y estudio por parte de nuestra empresa mediante radicado **N°20191210169561 del 12 de diciembre de 2019**, emitido en atención a su reclamación radicada el día **27 de noviembre de 2019** con el **20191210037722**, en la cual se confirmaron los consumos y se le otorgó al usuario los recursos de ley, los cuales fueron interpuestos mediante radicado **N°20201210001042** el día **10 de enero de 2020**. La empresa mediante decisión empresarial **N°20201210006141 del 16 de enero de 2020**, confirmó los consumos facturados y procedió a enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de que sea resuelto el recuso de apelación interpuesto. Por lo tanto, sólo nos pronunciaremos sobre los consumos de los periodos **diciembre de 2019, enero 2020 y febrero 2020**.

El predio ubicado en la **Kr 4 F 29 C 36 - Barrio Cortijo** e identificado con el **Contrato N° 070 001 0017555**, cuenta con medidor instalado marca **Sappel Volumétrico de ½ "** **N°16LA531242**, y su facturación se realiza por estricta diferencia de lectura, de conformidad a los registros del equipo de medida instalado en el predio, tal y como se estipula en el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994** :



Cuenta			Nombre			Dirección Inmueble				
001	0042245	070	MEZA LOZANO ENRIQUE CARLOS			KR 9 B 32 35 00000				
Periodo	Fecha		Lectura		Tipo	Consumo	Medidor	Incidencias		
	Anterior		Anterior	Actual	consumo		Tipo	Numero		
201910	12-08-2019	11-09-2019	517	529	Consumo Medido	12	COMP	16LA531242		
201911	11-09-2019	11-10-2019	529	541	Consumo Medido	12	COMP	16LA531242		
201912	11-10-2019	12-11-2019	541	559	Consumo Medido	18	COMP	16LA531242		
202001	12-11-2019	11-12-2019	559	575	Consumo Medido	16	COMP	16LA531242		
202002	11-12-2019	10-01-2020	575	591	Consumo Medido	16	COMP	16LA531242		
202003	10-01-2020	10-02-2020	591	606	Consumo Estimado	15	COMP	16LA531242	MEDIDOR TAPADO	

Ahora bien, analizando los consumos facturados en los periodos **diciembre de 2019, enero 2020 y febrero 2020**, podemos afirmar que no presentan desviación significativa, frente al promedio histórico del predio, que en su caso es de **15 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 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:

- 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) (...).

para el periodo **febrero de 2020**, la empresa le facturó consumo de manera estimada el promedio histórico del predio, por que al momento de tomar lectura existió imposibilidad, toda vez que se encontró el medidor tapado, lo que impidió al operario realizar la actividad y de conformidad a lo establecido en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994. La medición, del consumo y el precio del contrato**. "(...) Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales(...)". Disposición concordante con la Cláusula Vigésima Contrato de Condiciones uniformes.

Cabe recordarle que el medidor debe estar accesible a la empresa para poder realizar las inspecciones técnicas y para la toma de lecturas que se lleva a cabo mensualmente en el proceso de facturación, tal y como lo establece El Contrato de Condiciones Uniformes en su **CLAUSULA DÉCIMA: OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO**. El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

- Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, manteniendo siempre despejada la cajilla del medidor (...)
- Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cajilla del medidor y la caja de **inspección accesible y limpia** de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

A continuación, procederemos a efectuar un análisis de los consumos facturados en los periodos de **diciembre de 2019, enero 2020 y febrero 2020**, con el fin de validar la situación expuesta:



CALCULO DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO

PERIODO	CONSUMO MES M ³	PROMEDIO HISTÓRICO M ³	PORCENTAJE DESVIACIÓN
Diciembre de 2019	16	15	6,7%
Enero de 2020	16	14	14,3%
Febrero de 2020	15	15	0,0%

Al efectuar la comparación de los consumos facturados en los periodos de **diciembre de 2019, enero 2020 y febrero 2020** 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 o igual a cuarenta metros cúbicos (**40m³**).

En lo que respecta al servicio de Alcantarillado facturado, le explicamos que este servicio está directamente relacionado con el consumo de acueducto, es decir, que este es facturado de manera proporcional al consumo de agua registrado por el medidor, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes en su **Anexo No.1. II Servicio de Alcantarillado. Facturación:** Para efectos del cobro del servicio de alcantarillado se tendrá en cuenta el volumen de agua utilizada por el usuario; el valor que aparece en la factura se refiere a un porcentaje de ese volumen (tasa de retorno) por la tarifa vigente por concepto de alcantarillado.

De igual manera el mismo contrato establece en su **Cláusula Vigésima Segunda: Facturación Del Servicio De Alcantarillado:** (...) El valor del servicio de alcantarillado estará en relación con la facturación del servicio de acueducto. La Empresa cobra por concepto del servicio de alcantarillado la tarifa que se establezca y se apruebe por parte de la autoridad competente (...).

En éste sentido, no es procedente acceder a su solicitud de ajustar a **cero (0) m³** las últimas cinco (5) facturas emitidas al inmueble ubicado en la **Kr 9 B 32 35 - Barrio Las Delicias** e identificado con el **Contrato N° 070 001 0042245**, teniendo en cuenta las razones expuesta en la presente decisión empresarial.

En lo que respecta a la garantía del medidor le indicamos que conforme a lo estipulado en el **Artículo 15 del Decreto 302 de 2000 <Modificado por el Artículo 4 del Decreto 229 de 2002>** (...) La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad (...). En su caso, el medidor instalado, se encuentra fuera de su periodo de garantía.

Mediante orden de trabajo **N°6471988** se realizó revisión técnica al medidor, encontrándose equipo instalado marca **Sappel Volumétrico de ½ ” N°16LA531242** en buen estado, registrando sus consumos de manera normal y con una lectura de **612 m³** el día de la visita.

El equipo marca **Sappel Volumétrico de ½ ” N°16LA531242** se encuentra instalado en su predio desde el día **07 de febrero de 2017**, mediante orden de trabajo **N°3724698**, la cual fue entregada al usuario adjunta a la decisión administrativa **N°201912101695611 del 12 de diciembre de 2019**, emitida en atención a su reclamación radicada el día **27 de noviembre de 2019** con el **N°20191210037722**.

Le informamos que la factura de compra a la cual hace alusión en su escrito, resulta competencia de la prestadora y el proveedor, en éste sentido le aclaramos que **ADESA S.A. E.S.P.**, instala sus medidores a sus suscriptores por obligación de conformidad a lo estipulado en la **Ley 142 de 1994**, quien a su vez factura el costo del medidor a su cuenta de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 15 del Decreto 302 del 2000**, lo cual se refleja en su factura de servicio.

En cuanto a su solicitud, del certificado de calibración, que avala el estado de **CONFORMIDAD** del medidor instalado en el predio marca **Sappel Volumétrico de ½ ” N°16LA531242**, fue entregado al usuario adjunto a la decisión administrativa **N°201912101695611 del 12 de diciembre de 2019**, emitida en atención a su reclamación radicada el día **27 de noviembre de 2019** con el **N°20191210037722**.



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

PRIMERO: CONFIRMAR el Acto Empresarial No. **20201210017631** de fecha 27 de Febrero de 2020, 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 remitir 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.: **20201210017631**

Sincelejo, 27 de Febrero de 2020

Señor (a):
ELVIA MARIA VILLEGAS CHOGO
CL 19 21 21 Casa de la Participación Ciudadana - Barrio 7 de Agosto
Tel : 3114057400
Contrato N° 070 001 0042245

Referencia: Radicado N° PQR20202940 - Asociación Departamental de Consumidores de Sucre
Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado N°20201210003842 de fecha 14/02/2020

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 nuestras oficinas y radicado con el N° **20201210003842**, procederemos a dar respuesta en el orden de sus peticiones:

Primera petición: En cuanto a su inconformidad por los consumos de los periodos diciembre de 2018, enero, febrero, marzo y abril de 2019, precisamos que el inciso 3° del Art.154 de la ley 142 de 1994, es claro al disponer que, (...) "en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos" (...), por lo tanto su reclamación sólo procede sobre las facturas emitidas desde el periodo de **octubre de 2019** hasta la factura del periodo **febrero 2020**.

Segunda petición:

En lo que se refiere a su inconformidad por el consumo de las últimas cinco (5) facturas emitidas al inmueble ubicado en la **Kr 9 B 32 35 - Barrio Las Delicias** e identificado con el **Contrato N° 070 001 0042245**, nos permitimos informarle que verificado su caso en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia que las últimas cinco (5) facturas corresponden a los periodos de **octubre de 2019 y noviembre de 2019** fueron objeto y estudio por parte de nuestra empresa mediante radicado N°20191210169561 del 12 de diciembre de 2019, emitido en atención a su reclamación radicada el día 27 de noviembre de 2019 con el 20191210037722, en la cual se confirmaron los consumos y se le otorgó al usuario los recursos de ley, los cuales fueron interpuestos mediante radicado N°20201210001042 el día 10 de enero de 2020. La empresa mediante decisión empresarial N°20201210006141 del 16 de enero de 2020, confirmó los consumos facturados y procedió a enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de que sea resuelto el recuso de apelación interpuesto. Por lo tanto, sólo nos pronunciaremos sobre los consumos de los periodos **diciembre de 2019, enero 2020 y febrero 2020**.

El predio ubicado en la **Kr 4 F 29 C 36 - Barrio Cortijo** e identificado con el **Contrato N° 070 001 0017555**, cuenta con medidor instalado marca **Sappel Volumétrico de 1/2"** N°16LA531242, y su facturación se realiza por estricta diferencia de lectura, de conformidad a los registros del equipo de medida instalado en el predio, tal y como se estipula en el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994** :

Cuenta			Nombre		Dirección Inmueble			
001	0042245	070	MEZA LOZANO ENRIQUE CARLOS		KR 9 B 32 35 00000			
Periodo	Fecha		Lectura		Tipo	Consumo	Medidor	Incidencias
	Anterior	Actual	Anterior	Actual	consumo		Tipo Numero	
201910	12-08-2019	11-09-2019	517	529	Consumo Medido	12	COMP 16LA531242	
201911	11-09-2019	11-10-2019	529	541	Consumo Medido	12	COMP 16LA531242	
201912	11-10-2019	12-11-2019	541	559	Consumo Medido	18	COMP 16LA531242	
202001	12-11-2019	11-12-2019	559	575	Consumo Medido	16	COMP 16LA531242	
202002	11-12-2019	10-01-2020	575	591	Consumo Medido	16	COMP 16LA531242	
202003	10-01-2020	10-02-2020	591	606	Consumo Estimado	16	COMP 16LA531242	MEDIDOR TAPADO

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

Renovando el mundo



Vigilado
Superservicios



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20201210017631**

Ahora bien, analizando los consumos facturados en los periodos **diciembre de 2019, enero 2020 y febrero 2020**, podemos afirmar que no presentan desviación significativa, frente al promedio histórico del predio, que en su caso es de **15 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) (...)"

para el periodo **febrero de 2020**, la empresa le facturó consumo de manera estimada el promedio histórico del predio, por que al momento de tomar lectura existió imposibilidad, toda vez que se encontró el medidor tapado, lo que impidió al operario realizar la actividad y de conformidad a lo establecido en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994. La medición, del consumo y el precio del contrato**. "(...) Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales(...)". Disposición concordante con la Cláusula Vigésima Contrato de Condiciones Uniformes.

Cabe recordarle que el medidor debe estar accesible a la empresa para poder realizar las inspecciones técnicas y para la toma de lecturas que se lleva a cabo mensualmente en el proceso de facturación, tal y como lo establece El Contrato de Condiciones Uniformes en su **CLAUSULA DÉCIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO**. El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

- g. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, manteniendo siempre despejada la cajilla del medidor (...)
- j. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cajilla del medidor y la caja de inspección accesible y limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

A continuación, procederemos a efectuar un análisis de los consumos facturados en los periodos de **diciembre de 2019, enero 2020 y febrero 2020**, con el fin de validar la situación expuesta:

CALCULO DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO

PERIODO	CONSUMO MES M³	PROMEDIO HISTÓRICO M³	PORCENTAJE DESVIACIÓN
Diciembre de 2019	16	15	6,7%
Enero de 2020	16	14	14,3%
Febrero de 2020	15	15	0,0%

Al efectuar la comparación de los consumos facturados en los periodos de **diciembre de 2019, enero 2020 y febrero 2020** 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 o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³).

En lo que respecta al servicio de Alcantarillado facturado, le explicamos que este servicio está directamente relacionado con el consumo de acueducto, es decir, que este es facturado de manera proporcional al consumo de agua registrado por el medidor, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes en su **Anexo No.1. El Servicio de Alcantarillado. Facturación**: Para efectos del cobro del servicio de alcantarillado se tendrá en cuenta el volumen de agua utilizada por el usuario; el valor que aparece en la factura se refiere a un porcentaje de ese volumen (tasa de retorno) por la tarifa vigente por concepto de alcantarillado.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20201210017631**

De igual manera el mismo contrato establece en su **Cláusula Vigésima Segunda: Facturación Del Servicio De Alcantarillado:** (...) El valor del servicio de alcantarillado estará en relación con la facturación del servicio de acueducto. La Empresa cobra por concepto del servicio de alcantarillado la tarifa que se establezca y se apruebe por parte de la autoridad competente (...).

En éste sentido, no es procedente acceder a su solicitud de ajustar a **cero (0) m³** las últimas cinco (5) facturas emitidas al inmueble ubicado en la **Kr 9 B 32 35 - Barrio Las Delicias** e identificado con el **Contrato N° 070 001 0042245**, teniendo en cuenta las razones expuesta en la presente decisión empresarial.

Tercera petición: En lo que respecta a la garantía del medidor le indicamos que conforme a lo estipulado en el **Artículo 15 del Decreto 302 de 2000 <Modificado por el Artículo 4 del Decreto 229 de 2002>** (...) La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad (...). En su caso, el medidor instalado, se encuentra fuera de su periodo de garantía.

Mediante orden de trabajo **N°6471988** se realizó revisión técnica al medidor, encontrándose equipo instalado marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242** en buen estado, registrando sus consumos de manera normal y con una lectura de **612 m³** el día de la visita.

Cuarta petición: El equipo marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242** se encuentra instalado en su predio desde el día **07 de febrero de 2017**, mediante orden de trabajo **N°6232814**, la cual fue entregada al usuario adjunta a la decisión administrativa **N°201912101695611** del **12 de diciembre de 2019**, emitida en atención a su reclamación radicada el día **27 de noviembre de 2019** con el **N°20191210037722**.

Quinta petición: Le informamos que la factura de compra a la cual hace alusión en su escrito, resulta competencia de la prestadora y el proveedor, en éste sentido le aclaramos que **ADESA S.A. E.S.P.**, instala sus medidores a sus suscriptores por obligación de conformidad a lo estipulado en la **Ley 142 de 1994**, quien a su vez factura el costo del medidor a su cuenta de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 15 del Decreto 302 del 2000**, lo cual se refleja en su factura de servicio.

Sexta petición: En cuanto a su solicitud, del certificado de calibración, que avala el estado de **CONFORMIDAD** del medidor instalado en el predio marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242**, fue entregado al usuario adjunto a la decisión administrativa **N°201912101695611** del **12 de diciembre de 2019**, emitida en atención a su reclamación radicada el día **27 de noviembre de 2019** con el **N°20191210037722**.

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

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".-

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
Proyecto: IRINA POLO SUÁREZ



ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE CONSUMIDORES DE SUCRE

Vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio
Personerías Jurídicas No 3060 por la Gobernación de Sucre Resolución 16922012

AL CONTESTAR POR FAVOR CITE ESTOS DATOS:
Radicado No. PQR20192718



Al responder por favor cite este número.

No 2019-121-003772-2

Fecha: 27/11/2019 09:35:18 - Usuario Radicador: XIMENAARG
Destino: ATN AL CLIENTE LAS FLORES - Remitente: CIU ELVIA VILLEGAS
Consulte el estado de su trámite en nuestra Página <http://www.adesa.com.co>
Km 1 Vía a Corozal, Sincelejo-Sucre, Tel.: 2771111

VEOLIA

Sincelejo, 26 de noviembre de 2019

Señores:

VEOLIA S.A.S .E.S.P.

Rad: 2019-50200-1
OT: 6289074
OT: 6289075

Ref.: DERECHO DE PETICION. CONTRA LAS ÚLTIMAS 5 FACTURA POR ALTO CONSUMO AL
CÓDIGO: 070-001-0042245

ELVIA VILLEGAS, Persona mayor de edad con domicilio en esta ciudad, identificada tal y cual como se muestra al pie de mi correspondiente firma, actuando como afiliado de la Asociación Departamental de Consumidores de Sucre conforme a lo establecido por el decreto ley 1441 del 1982, de igual manera como usuario como lo establece el artículo 152 de la ley 142 del 1994, Por medio de la presente me dirijo ante usted muy respetuosamente con el fin de ser atendido en la siguientes peticiones, con fundamento en los siguiente:

HECHOS

PRIMERO: he venido reclamando en varias ocasiones verbalmente y acunas veces por escrito a esta Empresa, por los consumos tan elevados que me llegan a mi residencia, a sabiendas que soy muy responsable al utilizar el servicio de Agua, en este sentido no entiendo porque el consumo llega tan elevado, no puedo entender lo altos consumo que supuestamente arroja mi medidor, toda vez los consumos facturado en mi recibo de Agua no son los consumidos reales.

La empresa VEOLIA me facturo y cobro un medidor de agua y una instalación de medidor N° 2/30 por valor de más de \$ 226.461 cabe resaltar que los conceptos antes mencionados fueron ilegalmente facturados debido a que este usuario no solicito el cambio de contador ni de medidor

SEGUNDO: En aras de la transparencia y la prestación integral del servicio sería imprescindible que se le realizara una revisión al medidor, ya que los consumos tan elevados me indican que el mismo se encuentra en mal estado

TERCERO: analizando que las medidas que viene arrojando el medidor, demuestra que se encuentra en mal estado ya que los recipiente de almacenamiento de agua que hay en mi residencia no generan esos consumos registrado por ese medidor, cabe resaltar que la ley 142 del 1994 y ley 1480 del 2011, todo los artículos de medidas y otros deben de cumplir con una garantía de ley,

CUARTO: : Es de anotar que el decreto 2269 de 1993 consagra que los artefactos de medir deben estar certificado por una autoridad competente o laboratorio totalmente reconocido por la ley de igual manera la ley 142 de 1994 en el artículo: 146, señala que La medición del consumo, y el precio en el contrato la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumo se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

QUINTO: Lo otro es que la empresa viene facturando un sobre costo de contribución en alcantarillado y acueducto de una forma ilegal.



ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE CONSUMIDORES DE SUCRE
Vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio
Personerías Jurídicas No 3060 por la Gobernación de Sucre Resolución 1081/2014

PRETENSIONES

Por todo lo anterior queremos solicitarle a la empresa VEOLIA Que se haga la revisión al contador y se corrijan las últimas (5) facturas por los conceptos de ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ya que fueron facturados por alto consumo dejándolas en cero (0), M3, por incumplimiento con la ley 142 del año 1994 y ley 1480 del 2011.

Se deje de facturar y de cobrar el sobre costo de la contribución que se refleja en el alcantarillado y acueducto y se regresen los dineros cobrados ilegalmente

Se corrija y se examine detenidamente las ultimas 135 factura, para determinar el consumo integral del usuario ya que en las mismas se avizora un alto consumo dejándola en cero (0) M3

Se mande el medidor al servicio técnico por garantía como lo establece la ley 1480 del 2011, para verificar su funcionamiento

Se nos mande la fecha de instalación del medidor con su acta de instalación ya que el recibo no lo trae

Se nos mande la factura de compra del medidor, ya que no acido entregada

Se entregue copia del certificado de calibración del medidor.

FUNDAMENTO DE LEY:

Ley 142 del 1994, ley 1437 del 211, LEY 1755 DEL 2015 ley 1480 del 2011, artículo 29 de la constitución colombiana y las demás normas que regulan esta materia

PRUEBAS

- Copia de la última factura donde esta facturado el alto consumo
- Las que aparezcan en la revisión y el sistema magnético de la empresa a favor del usuario.

NOTIFICACIONES

En calidad de usuario reclamante Solicito muy respetosamente a la EMPRESA, Enviar notificación, respuestas y recursos a la dirección calle 19 No. 21 - 21 Casa de la Participación Ciudadana. Sincelajo. La cual es la oficina de la ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE CONSUMIDORES DE SUCRE para que mantenga la vigilancia de este proceso como lo señala el DECRETO LEY 1441 DEL 1982, LEY 1480 DEL 2011. En caso de enviar las notificación, respuestas y recursos a otra dirección diferente antes menciona se tomara como silencio administrativo positivo a favor del usuario reclamante

USUARIO

Numero de cedula No. 57.401.886

Firma: *Elvira M. V. Lopez*



ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE CONSUMIDORES DE SUCRE

Vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio
Personería Jurídica No 3060 por la Gobernación de Sucre Resolución 1001/2014

CON EL PROPÓSITO DE DARLE CUMPLIMIENTO A LA LEY 73 DEL 1981, DECRETO LEY 1441 DE 1982 ARTICULOS NO. 10 Y 17, CIRCULAR 04 DE LA DIRECTIVA PRESIDENCIA REPUBLICA COLOMBIA AÑO 2000, LEY 1480 DE 12 DE OCTUBRE DE 2011 ESTATUTO DEL CONSUMIDOR DE COLOMBIA, ACTUANDO COMO AGENTE DE POLICIA CIVICO Y REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE CONSUMIDORES DE SUCRE Y FACULTADO POR LOS ARTICULOS 10 Y 18 DEL DECRETO LEY 1441 DE 1982. RECONOCIDOS POR LA GOBERNACIÓN DE SUCRE RESOLUCIÓN 0582 DEL 2016 PERSONERÍA JURÍDICA No. 3060 DEL 2005, RESOLUCION No. 1200 DEL 2007 CON NIT: 823004980-7 Y LA QUE ESTABLEZCA LA LEY EN MATERIA DEL CONSUMIDOR

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

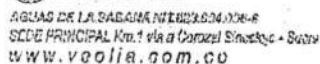
Que el Señor(a) Elva Yllibas Echogo
identificado(a) con cedula de ciudadanía No.: 87 901.886

Se encuentra afiliado a la ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE CONSUMIDORES DE SUCRE, Conforme lo establece el artículo 10 del decreto 1441 del 1982. Por lo tanto goza de la asesoría y de los servicios contratados, puede ser representado por ser afiliado, como lo establece el artículo 12 del decreto antes mencionado, por cualquiera de los funcionarios pertenecientes a esta entidad, ante cualquiera empresa de servicios públicos o privadas que le vulnere sus derechos fundamentales establecidos en la constitución y la ley.

La presente se expide a los 26 días del mes de NOV. del año 2019 a solicitud de la parte interesada


RAFAEL OLMOS VILLALOBOS
PRESIDENTE, A.D.C.S.
AGENTES DE POLICIA CIVICA
Carnet N° 01

Dirección: Calle 18 N° 21-21, Centro/Sincelejo-Sucre, Teléfono: 274 9470 Ext 182-183, Celular: 316 871 82 05
Email: asociaciondepartamentalconsumidor@hotmail.com (Atención por el Respeto y el Derecho del Consumidor)



Maternidade
União de Cadeias
R. C. 222/223

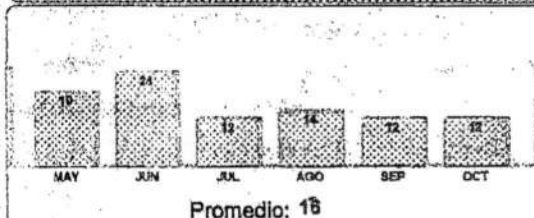
Subarea C
Geology and
Earth-Related
EN-CGR-202

1-800-368-5848
 1-800-368-5848
 1-800-368-5848
 1-800-368-5848

DATOS DEL CLIENTE		
Nombre	MEZA LOZANO ENRIQUE CARLOS	Contrato Número
Dirección	KR 9 B 32 36 - LAS DELICIAS	Factura No
Complementario	REFREQUERIA KARELYS	Referencia de pago
Uso	COMERCIAL	Acuapuntos Período
Estrato	00	Acuapuntos Acumulados
Referencia Catastral	70001010204440001000	TOTAL A PAGAR
Número de Medidor	16LA531242	Fecha pago oportuno
Posición	3-0444-0000-301-15900	Fecha suspensión

SECTORES		
Cargo Fijo	Básico	
Tarifa referencia E4	7.533,00	3.019,00
Subsidio/Contribución	18.622,00	2.747,00
SECTORES		
Cargo Fijo	Básico	
Tarifa referencia E4	1.840,00	1.309,00
Subsidio/Contribución	8.817,00	558,00
Tasa ambiental	Acueducto	Alcantarillado
	0,00	0,00

Fecha Lect anterior	11/10/2019
Fecha Lect actual	12/11/2019
Lectura actual	559
lectura anterior	541
Consumo	18 m3
Tipo consumo	Medido
Fecha emisión	20/11/2019
Periodo facturado	NOVIEMBRE



	Cantidad	Costo total	Subsidio/ Contribución	Valor a pagar
Cargo fijo	1	7,533,00	16822	24,355
Básico	16	48,954,00	43852	92,256
Complementario	2	6,036,00	5494	11,532
Suntuario				
Subtotal Acueducto				\$ 128,143

Otros Conceptos	Total	Saldo
APROXIMACION A DECENAS	-2	0
MANTENIMIENTO DE ACOMETIDA N: 34/39	5.690	11.370

	Consumo	Costo total	Subsidio/ Contribución	Valor a pagar
Cargo fijo	1	1.640,00	-8817	10.457
Básico	16	20.600,00	15824	16.624
Complementario	2	2.600,00	1678	4.578
Suntuario				
Subtotal Alcantarillado				\$ 51.659

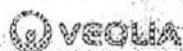
Total otros Conceptos \$	\$ 5.688
--------------------------	----------

Total a Pagar						\$ 175.802	
Pagos recibidos							\$ 185.490
Datos Cartera	Tasa por Mora	Fecha Último pago	Facturas vencidas	Saldo en Mora	Recargos por Mora	Saldo en Mora \$	\$ 0
	1,55 %	26/10/2019	0	0	0		\$ 185.490

[illegible]


 (MAGO ORDENTO ABAQUE DE AYLLA
 Kachwaquna Lapi)
 JESUS DE LASAMANA, A SEP.
 GERENTE GENERAL

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



GIRE SUS CHEQUES A NOMBRE DE FIDUOCcidente GRUPO SALA ADESA

Contrato Número 070-001-0042245

Referencia de pago 0509970480

Periodo facturado: NOVIEMBRE

Total a pagar	\$ 185.490
---------------	-------------------



(415) 770-8888/247(8020)0509970480(3800)0000185490(95)20191128



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20191210169561**

Sincelejo, 12 de Diciembre de 2019

Señor (a):

ELVIA VILLEGAS

CL 19 21 21 Casa de la Participación Ciudadana - Barrio 7 de Agosto

Tel : 3114057400

Contrato N° 070 001 0042245

Referencia: Radicado N° PQR20192717 - Asociación Departamental de Consumidores de Sucre

Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado N°20191210037722 de fecha 27/11/2019

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 nuestras oficinas y radicado con el N° 20191210037722 de fecha 27/11/2019, procederemos a dar respuesta en el orden de sus peticiones:

Primera petición: En lo que se refiere a su inconformidad por el consumo de las últimas cinco (5) facturas emitidas al inmueble ubicado en la **Kr 9 B 32 35 - Barrio Las Delicias** e identificado con el Contrato N°070 001 0042245, nos permitimos informarle que verificado su caso en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia que el predio cuenta con medidor instalado marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242** y su facturación se realiza por estricta diferencia de lectura, de conformidad a los registros del equipo de medida instalado en el predio, tal y como se estipula en el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994** :

Cuenta		Nombre			Dirección Inmueble				
001	0042245	070	MEZA LOZANO ENRIQUE CARLOS			KR 9 B 32 35 00000			
Periodo	Fecha		Lectura		Tipo consumo	Consumo	Medidor		Incidencias
	Anterior	Actual	Anterior	Actual			Tipo	Numero	
201908	13-06-2019	12-07-2019	491	503	Consumo Medido	12	COMP	16LA531242	
201909	12-07-2019	12-08-2019	503	517	Consumo Medido	14	COMP	16LA531242	
201910	12-08-2019	11-09-2019	517	529	Consumo Medido	12	COMP	16LA531242	
201911	11-09-2019	11-10-2019	529	541	Consumo Medido	12	COMP	16LA531242	
201912	11-10-2019	12-11-2019	541	559	Consumo Medido	18	COMP	16LA531242	

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

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

Renovando el mundo



Vigilado
Superservicios

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
Julio de 2019	12	14	-14,3%
Agosto de 2019	14	14	0,0%
Septiembre de 2019	12	15	-20,0%
Octubre de 2019	12	16	-25,0%
Noviembre de 2019	18	16	12,5%

Al efectuar la comparación de los últimos cinco (5) periodos con el 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 o igual a cuarenta metros cúbicos (**40m³**).

Por lo tanto, le indicamos que no es procedente ajustar las cinco últimas facturas a cero (0) m³, teniendo en cuenta que éstas fueron facturadas por estricta diferencia de lectura y no existe desviación significativa del consumo.

Segunda petición:

Es preciso señalar al respecto que su inmueble se encuentra clasificado como uso **COMERCIAL**, por consiguiente los usuarios residenciales clasificados dentro de los estratos **CINCO (5)** y **SEIS (6)** y los no residenciales (**Comerciales e Industriales**) realizan aportes solidarios, teniendo en cuenta lo establecido en el **acuerdo de subsidio 159 del año 2016**. "Por el cual se fijan los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Sincelejo y se dictan otras disposiciones."

Artículo Cuarto. Factores de contribución para los servicios de acueducto y alcantarillado. Los factores de aporte solidario para los servicios de acueducto y alcantarillado que aplicará:

ESTRATO/USO	Cargo Fijo Acueducto (%)	Consumo Acueducto (%)	Cargo Fijo Alcantarillado (%)	Vertimiento (%)
Estrato 5	168 %	51 %	429 %	50 %
Estrato 6	221 %	60 %	533 %	60 %
Industrial	223 %	90 %	537 %	76 %
Comercial	223 %	90 %	537 %	76 %

En este sentido, la empresa confirma los cobro por concepto de contribución, facturados al inmueble ubicado en la **Kr 9 B 32 35 - Barrio Las Delicias** e identificado con el Contrato N°070 001 0042245, atendiendo lo dispuesto anteriormente.

Tercera petición: Le indicamos que de conformidad con lo establecido en el **Art. 154 de la ley 142 de 1994**, (...) "**en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos**" (...).



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20191210169561

Ahora bien, su reclamación recae sobre las últimas cinco (5) facturas emitidas al predio, las cuales fueron analizadas en la respuesta a la primera petición de su reclamación. Por lo tanto, le indicamos que no es procedente realizar ajustes a las 135 facturas a cero (0) m³, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto.

Cuarta petición: En lo que respecta a la garantía del medidor le indicamos que conforme a lo estipulado en el **Artículo 15 del Decreto 302 de 2000 <Modificado por el Artículo 4 del Decreto 229 de 2002>** (...) La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad (...). En su caso, el medidor instalado, marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242**, se encuentra dentro de su periodo de garantía.

Mediante orden de trabajo **N°6289075** se realizó revisión técnica al medidor, encontrándose que el equipo marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242** en buen estado, registrando sus consumos de manera normal y con una lectura de **567 m³**, el día de la visita.

Quinta petición: El equipo marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242** se encuentra instalado en su predio desde el día **07 de febrero de 2017**, mediante orden de trabajo **N°3724698**, la cual adjuntamos a la presente decisión administrativa.

Sexta petición: Le informamos que la factura de compra a la cual hace alusión en su escrito, resulta competencia de la prestadora y el proveedor, en este sentido le aclaramos que **ADESA S.A. E.S.P.**, instala sus medidores a sus suscriptores por obligación de conformidad a lo estipulado en la **Ley 142 de 1994**, quien a su vez factura el costo del medidor a su cuenta de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 15 del Decreto 302 del 2000**, lo cual se refleja en su factura de servicio.

Séptima petición: En cuanto a su solicitud, del certificado de calibración, que avala el estado de **CONFORMIDAD** del medidor instalado en el predio marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242**, adjuntamos a ésta decisión empresarial, copia del documento solicitado.

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

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".

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: IRINA POLO SUÁREZ

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

Renovando el mundo



Vigilado
Superservicios



ORDEN DE TRABAJO - SOBRE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

Centro de Costos:	POI	O.T. No. 3724698
FECHA: 07/02/17	LOCALIDAD: 001	BARRIO: San delicias
NOMBRE SUPERVISOR Y/U OFICIAL	CUADRILLA	DIRECCIÓN REPORTADA
		Kr 9B 32 35.
CÓD. CUENTA	NOMBRE USUARIO/CLIENTE	DIRECCIÓN CORREGIDA
42245.	Meza Lozano Enrique C.	
REPORTE		FECHA INICIACIÓN
		07 02 17
		FECHA FINALIZACIÓN
		07 02 17

TRABAJO REALIZADO			
01	INSTALACIÓN ACOMETIDA ACUEDUCTO	07	CAMBIO DE RDM
02	CAMBIO PARCIAL ACOMETIDA	08	CAMBIO DE CAJA
03	CAMBIO TOTAL ACOMETIDA	09	CAMBIO EN OTROS ACCESORIOS
04	INSTALACIÓN DE MEDIDOR	10	REPARACIÓN FUGA EN MEDIDOR
05	REUBICACIÓN MEDIDOR	11	REPARACIÓN ACOMETIDA PARCIAL
06	CAMBIO DE MEDIDOR	12	REPARACIÓN ACOMETIDA TOTAL
		13	OTROS

DATOS CAMBIO DE MEDIDOR			
MEDIDOR ACTUAL Y/O RETIRADO: Marca Sappel	MEDIDOR INSTALADO: Marca Sappel	MOTIVO RETIRO	
13RA016530 Lectura 724.0 1/2"	16LA531242 Lectura 0000 0 1/2"	Frenado	Empañado
		Perforado	Obstruido
		Otro	

TIPO DE TERRENO			
01	ZONA VERDE	02	ANDÉN
03	PAVIMENTO	04	OTRO - CUAL?

CANTIDAD DE OBRA EJECUTADA							
No.	ACTIVIDAD	UNID.	CANT.	No.	ACTIVIDAD	UNID.	CANT.
01	CORTE PAVIMENTO	ML		13	CONSTRUCCIÓN ANDÉN EN CONCRETO	M2	
02	DEMOLICIÓN PAVIMENTO CON MONA	M2		14	CONSTRUCCIÓN ANDÉN EN BALDOSA O TABLÓN	M2	
03	DEMOLICIÓN PAVIMENTO CON COMPRESOR	M2		15	CONSTRUCCIÓN ANDÉN EN GRANITO	M2	
04	DEMOLICIÓN ANDÉN EN CONCRETO	M2		16	INSTALACIÓN DE MEDIDOR	UNID	1
05	DEMOLICIÓN ANDÉN EN BALDOSA O TABLÓN	M2		17	INSTALACIÓN DE RDM	UNID	
06	DEMOLICIÓN ANDÉN EN GRANITO	M2		18	INSTALACIÓN DE CAJA	UNID	
07	CRUCE TOPO	ML		19	INSTALACIÓN DE TUBERÍA	ML	
08	EXCAVACIÓN MATERIAL COMÚN O ROCA	M3		20	DERIVACIÓN DESDE RED DE...	UNID	
09	RELLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DEL SITIO	M3		21	RETIRO DE MATERIAL	M3	
10	RELLENO CON MATERIAL DE CANTERA	M3		22	OTROS		
11	CONSTRUCCIÓN DE PAVIMENTO CONCRETO RÍGIDO	M2		23			
12	CONSTRUCCIÓN DE PAVIMENTO CONCRETO FLEXIBLE (ASFALTO)	M2		24			

MATERIALES															
No.	Actividad	Unid.	Mat.	Diam.	Cant.	No.	Actividad	Unid.	Mat.	Diam.	Cant.	No.	Actividad	Unid.	Mat.
01	Adaptador Hembra	U				08	Caja	U				15	Tee	U	
02	Adaptador Macho	U				09	RDM	U				16	Sello Seguridad	U	
03	Abrazadera/Galapago	U				10	Unión PVC	U				17	Cheque	U	
04	Collar Derivación	U				11	Unión PEAD	U				18	Soldadura Líquida	GL	
05	Tubería PVC	ML				12	Codo	U				19	Cinta Teflón	U	
06	Tubería PEAD	ML				13	Reducción (Buje)	U				20	Racor	U	
07	Medidor	U		1/2"	1	14	Tapón	U				21	Otros	U	

MANO DE OBRA					
CÓDIGO	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN	HORA		No. horas
	Javier Martínez.		INICIAL	FINAL	
	Kevin Perez.				

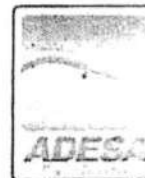
SERVICIO COMPLEMENTARIO			
CÓDIGO	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	HORAS	CANTIDAD / OBSERVACIONES

ACTIVIDADES PENDIENTES				
01	REPARAR PAVIMENTO M2	REPARAR ANDÉN M2	04	CAMBIAR Y/O REVISAR MEDIDOR
02	RECOGER ESCOMBROS M3		05	ENVIAR EQUIPO DE GEOFONO
03	ENVIAR RELLENOS		06	OTROS

SE SIENTE SATISFECHO CON EL TRABAJO	ORDEN DE TRABAJO ELABORADA	FACTURAR SI	NO
SI	POR Kevin Perez.	1	

FIRMA CLIENTE / USUARIO	FIRMA SUPERVISOR / OFICIAL	V. Bo. INTERVENTOR / ING. O JEFE DE REDES

Código: FR-178 Revisión 03



Nit 823.004.006-8

Ciudad, Sincelejo
Fecha, 07/02/2017.

Señores:
ADESA S.A. E.S.P.

Referencia: Solicitud de servicio.

Por medio de la presente yo Meza Lozano Enrique. identificado con cedula de ciudadanía No _____, expedida en _____, en calidad de: Propietario ☒
Suscriptor ☐ Arrendatario ☐

Solicito el servicio de:

- 1. Suministro e instalación de medidor ☒
- 2. Suministro e instalación de registro de control ☐
- 3. Suministro e instalación de cajilla protectora ☐

Para el predio ubicado en la dirección: Kr 9B 32 35. Municipio: Sfj
Con cuenta de usuario: 001-42245.

Autorizo que los costos de las actividades asociados a las actividades y suministros sean cargados a mi cuenta de usuario y se financien a 36 cuotas mensuales.

Observaciones:

Nota: En caso de efectuar la solicitud en carácter de Arrendatario, es necesario aportar:
- Carta de propietario del inmueble donde autorice para el trámite de la solicitud
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.

Firma: _____

Nombre legible: _____

C.C: _____

Tel. fijo: _____

Tel. celular: _____

Correo electrónico: _____

Vigilado
Superservicios



ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE CONSUMIDORES DE SUCRE

Vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio
Personerías Jurídicas No 3060 por la Gobernación de Sucre Resolución 1091/2014

AL CONTESTAR POR FAVOR CITE ESTOS DATOS:
Radicado No. PQR20192718



Al responder por favor cite este número:
No 2020-121-000104-2

Fecha: 10/01/2020 10:22:38 - Usuario Radicador: XIMENAARG
Destino: ATN AL CLIENTE LAS FLORES - Remitente: CIU ELVILA VILLEGAS
Consulte el estado de su trámite en nuestra Página: <http://www.adesa.com.co>
Km 1 Vía a Corozal, Sincelejo-Sucre, Tel.: 2771111

Sincelejo, 03 de 01 del 2020

Señores:

VEOLIA S.A.S .E.S.P.

Rad. 2020-00388-36

REF: RECURSO DE REPOSICION CON SUBSIDIO DE APELACION ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS CONTRA DECISION EMPRESA ADESA DEL RADICADO NO. 20191210169561 DE FECHA 20191210037722 -POR ALTO CONSUMO CÓDIGO NO.: 070-001- 0042245

Elvira Villegas Persona mayor de edad con domicilio en esta ciudad, identificada tal y cual como se muestra al pie de mi correspondiente firma, actuando como afiliado de la Asociación Departamental de Consumidores de Sucre conforme a lo establecido por el decreto ley 1441 del 1982, de igual manera como usuario como lo establece el artículo 152 de la ley 142 del 1994, Por medio de la presente me dirijo ante usted muy respetuosamente con el fin de ser atendido en la siguientes peticiones, con fundamento en los siguiente:

HECHOS

PRIMERO: He venido reclamando en varias ocasiones verbalmente y algunas veces por escrito a esta empresa por los consumos tan elevados que llegan a mi residencia, a sabiendas que soy muy responsable al utilizar el servicio de Agua, en este sentido no entiendo porque el consumo llega tan elevado, no puedo entender lo altos consumo que supuestamente arroja mi medidor, es evidente que los consumos facturados en mi recibo de Agua no son los consumidos reales.

SEGUNDO: En aras de la transparencia y la prestación integral del servicio sería imprescindible que se realizara una revisión al medidor, debido a que los consumos tan elevados me indican que el mismo, se encuentra en mal estado

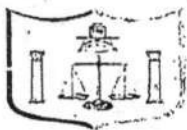
TERCERO: Analizando las medidas que viene arrojando el medidor, demuestra que se encuentra en mal estado, ya que los recipientes de almacenamiento de agua que hay en mi residencia no almacenan esos consumos registrados por el medidor, cabe resaltar que la ley 142 del 1994 y ley 1480 del 2011 manifiesta que todos los artículos de medidas y otros deben cumplir con una garantía de ley.

CUARTO: : Es de anotar que el decreto 2269 de 1993 consagra que los artefactos de medir deben estar certificados por una autoridad competente o laboratorio totalmente reconocido por la ley, de igual manera la ley 142 de 1994 en el artículo: 146, señala que la medición del consumo y el precio en el contrato la empresa y el suscriptor o usuario, tienen derecho a que los consumos se midan; a que se lleve a cabo para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

QUINTO: lo otro es que la empresa me viene facturando un sobre costo de contribución en el acueducto y alcantarillado que son ilegalmente

PRETENSIONES

Por todo lo anterior, queremos solicitarle a la empresa VEOLIA se modifique la decisión antes mencionada y se acoja al derecho de petición en todas sus pretensiones las cuales son:



ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE CONSUMIDORES DE SUCRE

Vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio
Personerías Jurídicas No 3080 por la Gobernación de Sucre Resolución 1091/2014

Se re la realice la revisión al contador y se corrijan las últimas (5) facturas por los conceptos de ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, ya que fueron facturados por alto consumo dejándolas en cero (0), M3, por incumplimiento con la ley 142 del año 1994 y ley 1480 del 2011.

Se corrija y se examine minuciosamente las ultimas 5 facturas, para determinar el consumo integral del usuario, ya que en las mismas se evidencia un alto consumo dejándola en cero (0) M3

Se deje de cobrar y de facturar un sobre costo de contribución en el servicio de alcantarillado y acueducto

Se mande el medidor al servicio técnico por garantía como lo establece la ley 142 de 1994 y la ley 1480 del 2011 para verificar su buen funcionamiento

Se nos mande la fecha de instalación del medidor con su acta de instalación, debido a que en el recibo de agua, no se refleja

Por otro lado, le solicitamos a la empresa que respete el debido proceso de ley, ya que se canceló lo que no era objeto de reclamo de acuerdo a la ley 142 del 1994 y el artículo 52 del código contencioso administrativo

Por otro lado solicito a la empresa le de cumplimiento a la orden de trabajo # 5780878 en cambiar el medidor debido a que esta en mal estado como lo demuestra la misma orden la cual le estábamos enviando

FUNDAMENTO DE LEY:

Ley 142 del 1994, ley 1437 del 211, LEY 1755 DEL 2015 ley 1480 del 2011, artículo 29 de la constitución colombiana y las demás normas que regulan esta materia

PRUEBAS

- Copia de la última factura donde esta facturado el alto consumo
- Las que aparezcan en la revisión y el sistema magnético de la empresa a favor del usuario.

NOTIFICACIONES

En calidad de usuario reclamante, solicito muy respetosamente a la EMPRESA, Enviar notificación, respuestas y recursos a la dirección calle 19 No. 21 – 21 Casa de la Participación Ciudadana. Sincelejo. La cual es la oficina de la ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE CONSUMIDORES DE SUCRE para que mantenga la vigilancia de este proceso como lo señala el DECRETO LEY 1441 DEL 1982, LEY 1480 DEL 2011. En caso de enviar las notificación, respuestas y recursos a otra dirección diferente antes menciona se tomara como silencio administrativo positivo a favor del usuario reclamante.

USUARIO

Firma: Elva Villegas

Numero de cedula No. 57.401.886



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20201210006141

Sincelejo, 16 de Enero de 2020

Señor (a):

ELVIA VILLEGAS

CL 19 21 21 Casa de la Participación Ciudadana - Barrio 7 de Agosto

Tel : 3114057400

Contrato N° 070 001 0042245

ASUNTO: Contestación Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación contra radicado No 20191210169561.

Cordial saludo.

En atención a su escrito radicado en nuestras oficinas el día 10 de Enero de 2020, presentado dentro del término legal para hacer uso de los recursos de ley "Reposición y Apelación", radicado bajo el número número **20201210001042**, 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 cuanto a su inconformidad por el consumo de las últimas cinco (5) facturas emitidas al inmueble ubicado en la **Kr 9 B 32 35 - Barrio Las Delicias** e identificado con el Contrato **N°070 001 0042245**, nos permitimos informarle que verificado su caso en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia que el predio cuenta con medidor instalado marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242** y su facturación se realiza por estricta diferencia de lectura, de conformidad a los registros del equipo de medida instalado en el predio, tal y como se estipula en el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994** :

Cuenta		Nombre		Dirección Inmueble				
001	0042245	070	MEZA LOZANO ENRIQUE CARLOS	KR 9 B 32 35 00000				
Periodo	Fecha Anterior	Fecha Actual	Lectura Anterior	Lectura Actual	Tipo consumo	Consumo	Medidor Tipo Numero	Incidencias
201908	13-08-2019	12-07-2019	491	503	Consumo Medido	12 COMP	16LA531242	
201909	12-07-2019	12-08-2019	503	517	Consumo Medido	14 COMP	16LA531242	
201910	12-08-2019	11-09-2019	517	529	Consumo Medido	12 COMP	16LA531242	
201911	11-09-2019	11-10-2019	529	541	Consumo Medido	12 COMP	16LA531242	
201912	11-10-2019	12-11-2019	541	559	Consumo Medido	18 COMP	16LA531242	

Analizando los consumos facturados en los últimos cinco (5) periodos, podemos afirmar que no presentan desviación significativa, frente al promedio histórico del predio que en su caso es de 16 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 período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los

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

Renovando el mundo





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 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
Julio de 2019	12	14	-14,3%
Agosto de 2019	14	14	0,0%
Septiembre de 2019	12	15	-20,0%
Octubre de 2019	12	16	-25,0%
Noviembre de 2019	18	16	12,5%

Al efectuar la comparación de los últimos cinco (5) periodos con el 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 o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³).

Por lo tanto, le indicamos que no es procedente ajustar las cinco últimas facturas a cero (0) m³, teniendo en cuenta que éstas fueron facturadas por estricta diferencia de lectura y no existe desviación significativa del consumo.

Es preciso señalar al respecto que su inmueble se encuentra clasificado como uso **COMERCIAL**, por consiguiente los usuarios residenciales clasificados dentro de los estratos **CINCO (5)** y **SEIS (6)** y los no residenciales (**Comerciales e Industriales**) realizan aportes solidarios, teniendo en cuenta lo establecido en el **acuerdo de subsidio 159 del año 2016**. "Por el cual se fijan los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Sincelejo y se dictan otras disposiciones."

Artículo Cuarto. Factores de contribución para los servicios de acueducto y alcantarillado. Los factores de aporte solidario para los servicios de acueducto y alcantarillado que aplicará:

ESTRATO/USO	Cargo Fijo Acueducto (%)	Consumo Acueducto (%)	Cargo Fijo Alcantarillado (%)	Vertimiento (%)
Estrato 5	168 %	51 %	429 %	50 %
Estrato 6	221 %	60 %	533 %	60 %
Industrial	223 %	90 %	537 %	76 %
Comercial	223 %	90 %	537 %	76 %

En este sentido, la empresa confirma los cobro por concepto de contribución, facturados al inmueble ubicado en la **Kr 9 B 32 35 - Barrio Las Delicias** e identificado con el Contrato **N°070 001 0042245**, atendiendo lo dispuesto anteriormente.



Le indicamos que de conformidad con lo establecido en el **Art. 154 de la ley 142 de 1994**, (...) **"en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"** (...).

Ahora bien, su reclamación recae sobre las últimas cinco (5) facturas emitidas al predio, las cuales fueron analizadas en la respuesta a la primera petición de su reclamación. Por lo tanto, le indicamos que no es procedente realizar ajustes a las 135 facturas a cero (0) m³, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto.

En cuanto a las pretensiones formuladas en su recurso, nos pronunciamos a cada una de ellas de la siguiente manera:

Primer enunciado: No es procedente acceder a su solicitud de modificar la decisión empresarial de fecha 12/12/2019 con radicado No. **20191210169561**, teniendo en cuenta las razones expuesta en la parte motiva de la presente decisión empresarial.

Segundo enunciado: Dentro de las inspecciones que por competencia puede realizar la empresa, se programó revisión al medidor mediante la orden de trabajo **N°6289075** se realizó revisión técnica al medidor, encontrándose que el equipo marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242** en buen estado, registrando sus consumos de manera normal y con una lectura de **567 m³**, el día de la visita.

Tercer enunciado: La empresa ha facturado los consumos al predio en mención de acuerdo con la normatividad vigente en materia de servicios públicos, en consecuencia procede a confirmar los consumos cobrados en los últimos cinco (5) periodos facturados al predio ubicado en la **KR 9 B 32 35 – Barrio Las Delicias** e identificado con el contrato No **070-001-0042245**, por tanto, una vez estudiados los consumos facturados al predio de la referencia, no es procedente reliquidar los consumos a cero (0) metro cúbicos.

Cuarto y quinto enunciado: En lo que respecta a la garantía del medidor le indicamos que conforme a lo estipulado en el **Artículo 15 del Decreto 302 de 2000 <Modificado por el Artículo 4 del Decreto 229 de 2002>** (...) La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad (...). En su caso, el medidor instalado, marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242**, se encuentra dentro de su periodo de garantía.

El equipo marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242** se encuentra instalado en su predio desde el día **07 de febrero de 2017**, mediante orden de trabajo **N°3724698**, la cual adjuntamos a la presente decisión administrativa.

Sexto enunciado: En cuanto a su solicitud, del certificado de calibración, que avala el estado de **CONFORMIDAD** del medidor instalado en el predio marca **Sappel Volumétrico de ½ " N°16LA531242**, adjuntamos a ésta decisión empresarial, copia del documento solicitado.

Octavo enunciado: Le indicamos que de acuerdo al inciso No. 2 del artículo 155 de la ley 142 de 1994 Sentencia C-558 de 2001 para presentar las reclamaciones el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del reclamo. 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. En consecuencia la empresa ha respetado el debido proceso.

Noveno enunciado: la orden de trabajo No 5780878 de la cual hace alusión en su escrito, corresponde a la revisión del medidor registrado en la cuenta No 070-001-0008550, que no corresponde a la cuenta objeto de reclamo, reiteramos que el equipo instalado en su inmueble correspondiente a la cuenta **N° 070 001 0042245** el cual se encuentra en buen estado según orden de trabajo **N°6289075**.

Es importante precisar que en cuanto a las solicitudes se haga revisión al medidor, se mande el medidor a servicio técnico por garantía para verificar su funcionamiento, se mande fecha y acta de instalación de medidor, se mande factura de compra del medidor, se entregue copia del certificado de calibración; no hacen parte de los eventos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20201210006141**

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

PRIMERO: CONFIRMAR el Acto Empresarial No.20191210169561 de fecha 12 de Diciembre de 2019, 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 remitir 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

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

Renovando el mundo 



Vigilado
Superservicios