



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20201210033111**

Señor (a): LILIANA DEL CARMEN MEDRANO VELEZ
CALLE 19 21 21 - CASA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA BARRIO: 7 DE AGOSTO
Sincelejo
Tel: 3017274310

Contrato No. **070 001 0044500**

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. **20201210031261** del día **06/04/2020**, expedido por **La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA**, al (la) Señor(a): **LILIANA DEL CARMEN MEDRANO VELEZ**, 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 Aguas de La Sabana 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: Leana Alvis



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

Renovando el mundo |





SERVIDENTREGA
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 DEVOLUCION: CERRADO SEGUNDA VEZ

Fecha Confirmación: 04/29/2020 14:59:24

Regional Confirma: NORTE

Usuario: delafr



2068550128

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

REMITENTE

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 ENVIO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION	
1	2	3	1	/	/	/	
---	---	---	2	/	/	/	
---	---	---	3	/	/	/	
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION	
1	2	3	1	/	/	/	
---	---	---	2	/	/	/	
---	---	---	3	/	/	/	
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					

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

GUIA No. 2068550128



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

REMITENTE

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 ENVIO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION	
1	2	3	1	/	/	/	
---	---	---	2	/	/	/	
---	---	---	3	/	/	/	
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO			INTENTO DE ENTREGA			No. NOTIFICACION	
1	2	3	1	/	/	/	
---	---	---	2	/	/	/	
---	---	---	3	/	/	/	
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					
---	---	---					

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

GUIA No. 2068550128



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. 2068550128

DESTINATARIO	CZU	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	72	CIUDAD: SINCELEJO	
		SUCRE	F.P.: CREDITO
		NORMAL	M.T.: TERRESTRE
	CL 19 21- 21 - CASA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA- BARRIO 7 DE AGOSTO		
	Nombre: LILIANA DEL CARMEN MEDRANO VELEZ		
	Teléfono: 3017274310		
	País: COLOMBIA D.I./NIT: 700001		
	email: Cód. Postal: 700001		
	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. Sobreporte:	\$ 300.00	No. Remisión: 20201210033111
	Vr. Total:	\$ 4,220.00	No. Sobreporte:
	Quién Entrega:		

Destinatario: Licencia No. 805 de Marzo 5/2011 MANTIC. Licencia No. 1776 de Sept. 7/2010

Fecha: 21 / 4 / 2020 14 : 26

Fecha Prog. Entrega: 22 / 4 / 2020



GUIA No. 2068550128

DESTINATARIO	CZU	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	72	CIUDAD: SINCELEJO	
		SUCRE	F.P.: CREDITO
		NORMAL	M.T.: TERRESTRE
	CL 19 21- 21 - CASA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA- BARRIO 7 DE AGOSTO		
	Nombre: LILIANA DEL CARMEN MEDRANO VELEZ		
	Teléfono: 3017274310		
	País: COLOMBIA D.I./NIT: 700001		
	email: Cód. Postal: 700001		
	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. Sobreporte:	\$ 300.00	No. Remisión: 20201210033111
	Vr. Total:	\$ 4,220.00	No. Sobreporte:
	No Ref2: No. Factura:		
	Quién Recibe: No. Ref1: 1		

Remitente: Licencia No. 805 de Marzo 5/2011 MANTIC. Licencia No. 1776 de Sept. 7/2010

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



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20201210033111**

Señor (a): LILIANA DEL CARMEN MEDRANO VELEZ
CALLE 19 21 21 - CASA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA BARRIO: 7 DE AGOSTO
Sincelejo
Tel: 3017274310

Contrato No. **070 001 0044500**

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. **20201210031261** del día **06/04/2020**, expedido por **La Oficina de Atención al Cliente de VEOLIA**, al (la) Señor(a): **LILIANA DEL CARMEN MEDRANO VELEZ**, 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

PROYECTÓ: JULIETH PEREZ VERGARA

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

Renovando el mundo |





Sincelejo, 06 de Abril de 2020

Señor (a) :
LILIANA DEL CARMEN MEDRANO
Calle 19 21 21 - Casa de la Participación Ciudadana
Sincelejo
Contrato Número: **070 -001-0044500**

ASUNTO: Contestación Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación contra radicado No 20201210018391.

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 20201440012642, 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 facturado en los últimos cinco periodos al inmueble ubicado en la CL 17 A 10 42 - barrio Bitar, le indicamos que una vez verificada la información en nuestro sistema de gestión comercial se observa que el inmueble cuenta con medidor instalado marca **SAPPEL** serie N° **16LA530236**, los consumos cobrados han sido facturados por estricta diferencia de lecturas. De conformidad con lo establecido en el Artículo **146 de la Ley 142 de 1994**. "La medición del consumo y el precio en el contrato.

Cabe anotar, que los periodos de octubre de 2019, diciembre de 2019 y febrero de 2020, la empresa debió facturar el consumo de forma estimada por imposibilidad en la toma de la lectura para la facturación por encontrarse el medidor y/o caja o reja con candado. El consumo se estimó, de conformidad con lo estipulado en el artículo **146 de la ley 142 de 1994** "La Medición del Consumo y el precio en el 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 consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares**, o con base en aforos individuales. En su caso se estimó el consumo de acuerdo al promedio histórico de consumos del inmueble que es 14m³.

Es importante recordarle al usuario 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.

Relacionamos el histórico de los consumos y las lecturas del medidor en los últimos periodos:



Cuenta		Nombre			Dirección Inmueble				
001	0044500	070	MENDOZA DIAZ WILLIAM			CL 17 A 10 42 00000			
Periodo	Fecha		Lectura		Tipo consumo	Consumo	Medidor		
	Anterior	Actual	Anterior	Actual			Tipo	Numero	
201908	26-06-2019	26-07-2019	347	361	Consumo Medido	14	COMP	16LA530236	
201909	26-07-2019	26-08-2019	361	369	Consumo Medido	8	COMP	16LA530236	
201910	26-08-2019	25-09-2019	369	383	Consumo Estimado	14	COMP	16LA530236	
201911	25-09-2019	25-10-2019	369	369	Consumo Medido	0	COMP	16LA530236	
201912	25-10-2019	25-11-2019	369	383	Consumo Estimado	14	COMP	16LA530236	
202001	25-11-2019	26-12-2019	369	369	Consumo Medido	0	COMP	16LA530236	
202002	26-12-2019	25-01-2020	369	382	Consumo Estimado	13	COMP	16LA530236	

Efectuado el análisis de los consumos se evidencia que en fecha 26/12/2019 fue posible acceder a la toma de lectura del medidor registrando 369 metros cúbicos(m³), por lo anterior la empresa accede a descontar el consumo y el vertimiento facturado de forma estimada en los periodos 201910 de octubre de 2019 y periodo 201912 emitido en diciembre de 2019, teniendo en cuenta que el medidor registró la misma lectura, por diferencia de lecturas el medidor no registró consumos en estos periodos.

Cabe señalar, que para los periodos de noviembre de 2019 y enero de 2020 se pudo acceder a la lectura del medidor, por lo anterior la empresa facturó el consumo por diferencias de lecturas.

Ahora bien, para el periodo de febrero de 2020 el consumo se facturó de forma estimada, de acuerdo al promedio histórico de consumos del predio, teniendo en cuenta que no se pudo acceder a la lectura del medidor por encontrarse casa con rejas.

Atendiendo a su solicitud, la empresa visitó al inmueble con el objeto de verificar la lectura del medidor el día 22/02/2020, mediante el parte de inspección No 6471976 verificándose inmueble desocupado, no se pudo acceder a la lectura del medidor.

Le indicamos que para el periodo de febrero de 2020 se estimó 13m³ que es el el consumo histórico del predio, no obstante, la empresa accede a descontar el consumo y el vertimiento facturado en el periodo de febrero de 2020 teniendo en cuenta que el inmueble se encuentra desocupado.

Le indicamos que la toma de lectura para la facturación en el inmueble se realiza entre los días 25,26,27 de cada mes, es necesario que el medidor se encuentre accesible para verificar el consumo en cada periodo.

En relación al cobro por servicio de alcantarillado, le explicamos, que este servicio se ha facturado de acuerdo al consumo de acueducto facturado en su inmueble, lo anterior de conformidad con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes según la **CLAUSULA 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.

Precisamos, que el hecho que un inmueble se encuentre desocupado no es impedimento para que eventualmente se haga uso del agua en labores de limpieza, mantenimiento del mismo, desperdicios, fugas perceptibles e imperceptibles, por tanto la empresa facturará el consumo que registre el medidor. De conformidad con lo estipulado en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. "La medición del consumo y el precio en el contrato.

Es importante señalar, que la empresa continuaran facturando los cargos fijos de acueducto y alcantarillado. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Art. 90.2 de la ley 142 de 1994., el cual reza: Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos: (...) 90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: **20201210031261**

Por otra parte, le informamos que la empresa emite la facturación por servicio prestados de acueducto y alcantarillado mensualmente, la factura es enviada y entregada a cada inmueble para su conocimiento.

Le indicamos, que el usuario puede solicitar el duplicado de la factura a la empresa en la eventualidad de que ésta no llegue al inmueble, lo cual está establecido en el contrato de condiciones uniformes de Aguas De La Sabana S.A.E.S.P. en su **cláusula** décima: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. Inciso m. “ Solicitar duplicado a la empresa en los eventos en que la factura por concepto de servicio no haya llegado oportunamente... el hecho de no recibir la factura no lo exonera del pago”.

En cuanto a su solicitud de copias de facturas en estimados, nos permitimos adjuntar la copia de la factura emitidas en los últimos cinco periodos de acuerdo a su solicitud.

Es preciso señalar que de conformidad con la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios a las reclamaciones que versen sobre actos de facturación, se les aplica lo dispuesto en el artículo **154 de la ley 142 de 1994**, conforme al cual **“en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”**.

Le informamos que el contrato de condiciones uniforme de la empresa Aguas De La Sabana S.A.E.S.P., se encuentra disponible al usuario en las oficinas de atención al cliente de la empresa y en nuestra pagina web www.veolia.com.co/sabana/.

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. **20201210018391** de fecha 2 de Marzo 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