VEOLIA	**NOTIFICACIÓN POR AVISO**	FORMATO
		VHC-GC-F-03
		Versión: 01

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **11377464**

Sincelejo, 15 De Abril 2025

Señor (a) :
CARLOS DE LA ROSA
Direcciòn : CL 33 16 06
Barrio : BETHEL
Contacto: 3126867520 - 3217294766

Contrato No 147886

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No**. 11377464**

Apreciado señor (a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio No.**11377464** del día 31 del mes Marzo de 2025, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N**º11377464** que Usted presentó el día 10 del mes Marzo de 2025, y con el fin de cumplir el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011), nos permitimos enviarle el presente aviso y con él la copia íntegra del oficio citado.

Contra el oficio que por este aviso se notifica proceden el recurso de reposición, ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, y, en subsidio, el recurso de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; recursos que podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Le recordamos que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino; Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra de la decisión empresarial, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

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 22 de abril 2025 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 28 de abril 2025 a las 6:00 p.m.

Cordialmente,

NOHORA ELVIRA RIVERA ARRIETA
Coordinador Comercial – Sede Progreso
Veolia -Aguas de la Sabana S.A.E.S.P

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **11377464**

Sincelejo , 31 de Marzo de 2025

Señor (a) :
CARLOS DE LA ROSA
Direcciòn : CL 33 16 06
Barrio : BETHEL
Contacto: 3126867520- 3217294766

Contrato No **147886**

Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado **N° 11377464 fecha de 10 de Marzo de 2025.**

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 pertinencia para el lugar que habitamos.

En cuanto a su petición relacionada con la inconformidad por los actos de suspensión realizados y facturados al inmueble ubicado en la CL 33 16 06, Bethel, Sincelejo, Sucre en los periodos de facturaciòn de marzo del 2025 le informamos lo siguiente:

Al respecto le indicamos que la empresa procedió a realizar la suspensión del servicio por encontrarse en mora con el pago de la factura del mes de **Febrero de 2025** **Nº 12784235** emitida el día **04/02/2025** ,en la cual se estableció como fecha de pago oportuno el día **12/02/2025** y se le indicó que a partir del día **13/02/2025** procedía la suspensión del servicio, igualmente se le comunicó que sobre esta actuación procedía el Recurso de Reposición ante la empresa y en subsidio apelación ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. En consecuencia al no reflejarse el pago oportuno de su factura en la fecha indicada se generó desde nuestro sistema de gestión comercial la orden de trabajo No **30396783** para suspensión, la cual se realizó el día **19/02/2025 a las 8:46 am.**

FECHAS LIMITES	
Pague oportunamente hasta	**Suspensión a partir del**
12/02/2025	**13/02/2025**
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 SERVICIO PÚBLICOS DOMICILIARIOS SSPD,** dentro de los 5 días siguientes al recibido de ésta factura. Podrá interponer los recursos en la oficina de atención al cliente de VEOLIA, más cercana.	

Precisamos que la empresa respetó el debido proceso, garantizando al usuario el derecho de contradicción y defensa frente a la facturación a su cargo, mediante el aviso previo descrito en su factura en la cual se le informa al cliente el motivo de la suspensión, los recursos procedentes, el plazo para interponerlos y la autoridad ante quien deben presentarse. Tal como se detalló en la facturación del periodo **Febrero de 2025** *:*

En su caso particular, se observa que no hizo uso de los respectivos recursos, así las cosas la empresa procedió con la suspensión del servicio por falta de pago.

El día **20/02/2025** a las 18:53 pm fue cancelada la factura que originó la suspensión del servicio de acueducto, la empresa procedió a reinstalar el servicio el día **21/02/2025 a las horas 10:20 am,**los costos en los cuales incurrió la empresa al realizar dicho procedimiento generaron un cobro por valor de **$19.929°°** por concepto de suspensión y **$17.082** por concepto de reinstalación, los cuales fueron cargado en la factura **N°12942026 emitida** el día **04/03/2025.**

Precisamos que las empresas de servicios públicos pueden suspender el servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos o por falta de pago. En éste caso se trata de una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, hasta tanto el usuario cumpla. Así mismo, de conformidad con el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios pueden cobrar un cargo por tal concepto, con el propósito de recuperar los costos en los que incurren por la ejecución de dicha actividad, cuando previamente se haya suspendido el servicio por alguna de las causas establecidas en el régimen, la cual debe ser imputable al usuario.

A su vez, el **artículo 142 de la Ley 142 de 1994** señala sobre este tema, que "para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato". (Subrayado fuera de texto original).

Así mismo el **Decreto 302 de 2000 en los artículos 3 y 32, compilado en el Decreto 1077 de 1995**, disponen:
"**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.28. Del restablecimiento del servicio en caso de corte.** Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá (...) pagar las deudas pendientes a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como las sanciones pecuniarias, los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación. (Subrayado fuera de texto original).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.29. Del restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen las tarifas de reconexión y reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar. En todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido".

Por lo anterior fue procedente la suspensión del servicio toda vez que el pago de la factura del mes de febrero de 2025 no fueron cancelados oportunamente, tal como se indicó en la parte motiva de la presente decisión empresarial.

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 No. 2 del artículo 155 de la ley 142 de 1994 Sentencia C-558 de 2001 para presentar los recursos de ley el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos. (las negrillas y el subrayado es nuestro).

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,

NOHORA ELVIRA RIVERA ARRIETA
Coordinador Comercial – Sede Progreso

VEOLIA	**NOTIFICACIÓN POR AVISO**	FORMATO
		VHC-GC-F-03
		Versión: 01

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **11377464**

Sincelejo, 15 De Abril 2025

Señor (a) :
CARLOS DE LA ROSA
Direcciòn : CL 33 16 06
Barrio : BETHEL
Contacto: 3126867520 - 3217294766

Contrato No 147886

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No**. 11377464**

Apreciado señor (a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio No.**11377464** del día 31 del mes Marzo de 2025, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N**º11377464** que Usted presentó el día 10 del mes Marzo de 2025, y con el fin de cumplir el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011), nos permitimos enviarle el presente aviso y con él la copia íntegra del oficio citado.

Contra el oficio que por este aviso se notifica proceden el recurso de reposición, ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, y, en subsidio, el recurso de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; recursos que podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Le recordamos que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino; Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra de la decisión empresarial, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

El presente aviso se expide a los 15 días del mes de **Abril** del año **2025**.

Cordialmente,

NOHORA ELVIRA RIVERA ARRIETA
Coordinador Comercial – Sede Progreso
Veolia -Aguas de la Sabana S.A.E.S.P

COORDINADORA

COORDINADORA MERCANTIL S.A. NIT 890904719-2
SEDE PRINCIPAL CALLE 30 A # 53 - 16, MEDELLÍN, COLOMBIA

Nro GUÍA:
54852501426
Código QR para rastrear tu envío

Remitente

Nombre	Teléfono	Cédula o Nit	Div
VEOLIA SABANA SA ESP	1	823004006	01

Dirección
KM 1 VIA COROZAL

Cód. Postal	Cód. País
0	(169) COLOMBIA

Correo
No suministrado

Recogida
Fecha: 2025/04/15
Hora: 07:12 PM

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando y que su contenido es:
Documentos

Destinatario

Nombre	Teléfono	Cédula o Nit	Div
CARLOS DE LA ROSA	1	1	01

Dirección
CL 33 16 06 Barrio BETHEL

Cód. Postal	Cód. País
700002	(169) COLOMBIA

Correo
No suministrado

Entrega: En proceso
Fecha estimada de entrega: 2025/04/16

Intentos de entrega
1 (2025/04/21) Se Visita, no se logra entrega
2 (2025/04/16) Se Visita, no se logra entrega

Información de guía

Origen	Producto	Unidades	Peso / Vol. real	Peso real
SINCELEJO (SUCRE)	DOC	1	1	1000 g

Destino	Tipo cuenta	Peso liquidado	Valor declarado
SINCELEJO (SUCRE)	CC	1	$ 5.000

Código de recibo

T.D.	Recibe	Equipo	Móvil
8	12800	10	2306

Código de reparto

T.D.	Reparte	Equipo	Móvil
6		12	

Servicios

Servicio Estandar

La mensajería expresa se moviliza bajo licencia N°001383 de 23 de julio de 2018 de MINTIC. El transporte de carga se moviliza bajo licencia N°00109 de 22 de marzo de 2001 de MinTransporte

Mensajería ☑ **Carga** ☐

REF: 147886

Observaciones del Destinatario:
casa vacia

Comprobante de entrega

Somos autorretenedores Res N°001121 DE 17/06/99, Este contrato de transporte se rige por los arts. 1003 a 1033 c.o.c. Respondemos unicamente hasta por el valor declarado

Si usted desea realizar una solicitud de PQR por favor llámenos a la línea de atención al cliente 01 8000 520 555, opción 1 y posteriormente opción 3 donde con gusto lo atenderemos o si prefiere diligencie el siguiente formato y envíe al correo electrónico atencionalusuario@coordinadora.com el cual será resuelto en un término máximo de 15 días hábiles.

Descargar el formulario PQR
https://www.coordinadora.com/mensajeria-expresa/

Vigilado SuperTransporte