



## NOTIFICACIÓN POR AVISO

FORMATO

VHC-GC-F-03

Versión: 01

Sincelejo, 26 de junio 2025

Señor (a):

**JULIA ISABEL MACEA NARVÁEZ**

Dirección: KR 14 D BIS 42 G 58

Barrio: Villa Mady

Teléfono: 3137865183

Sincelejo

**Contrato No 148091**

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. **11999508**

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio **No.11999508** del 12 de junio de 2025, mediante el cual la Empresa resolvió el caso presentado el día 27 de mayo 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**.

El presente AVISO se fija en la página Web, [www.veolia.com.co](http://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 01 de julio 2025 siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, se retira este aviso el día 07 de julio de 2025 a las 6:00 p.m.

Cordialmente,

**SANDY CASTILLO PACHECO**

Líder de Atención al Cliente

Veolia – Aguas de la sabana S.A E.S.P

Proyectó: Alexander Arrieta.

**Veolia Aguas de Sincelejo S.A.S. E.S.P.**

Nit. 901.791.583-3

[co.informacionsabana@veolia.com](mailto:co.informacionsabana@veolia.com)

Km 1 vía Corozal

Sincelejo- Colombia

Línea de Atención al Cliente 116

[www.sabana.veolia.co](http://www.sabana.veolia.co)

Sincelejo, 12 de junio de 2025

**Señor(a):**  
**JULIA ISABEL MACEA NARVÁEZ**  
Dirección: KR 14 D BIS 42 G 58  
Barrio: Villa Mady  
Sincelejo, sucre  
Teléfono: 3137865183  
Contrato N° 148091

**Asunto: QUEJA JULIA ISABEL MACEA NARVAEZ** radicado bajo N° **11999508** de fecha 27/05/2025.

Referencia: **RADICADO No. SIVWATQ- 2025053128/GPD**

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 la petición presentada ante la Defensoría del Pueblo mediante radicado 202500603102567171 de fecha 27/05/2025, la cual fue trasladada por competencia a nuestras oficinas el día 27/05/2025 y radicada en nuestro sistema bajo **No.11999508**, nos permitimos dar respuesta a su petición en los términos de Ley, en cuanto a sus hechos le informamos lo siguiente:

Es preciso señalar que los consumos emitidos al inmueble en mención identificado con el contrato No.148091, son facturados por diferencia de lectura conforme a los registros generados por el equipo de medida marca SAPPEL serial 23VA718210 de acuerdo a lo establecido en el **inciso 1° del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**. “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 empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario...”

Atendiendo lo manifestado en su derecho de petición, nos permitimos indicarle que la empresa ha emitido las factura de servicios de acueducto y alcantarillado en el tiempo debido y causado en cada periodo de facturación por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado al inmueble ubicado en la KR 14 D BIS 42 G 59 barrio Villa Mady identificado con el contrato No.**148091** cuyo suscriptor o usuario es la señora **MACEA NARVÁEZ AIDA LUCERO**, las facturas son documentos que contienen una obligación clara, expresa y exigible. Le indicamos que verificada la información en nuestro sistema de gestión comercial se observa que el inmueble en referencia presenta una mora de **4** facturas vencidas el cual asciende hasta la factura N.º **13295038** emitida el día 14/05/2025 a **\$133.408** por concepto de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Verificado su caso en particular, se evidencia que el último pago realizado por el usuario fue por valor de \$39.590 en fecha 24/02/2025 correspondiente a la factura de enero y febrero de 2025.

Le indicamos que la empresa procedió a suspender el servicio al inmueble en referencia en fecha 09/05/2025 mediante orden de trabajo No.31071524, por encontrarse en mora con el pago de las facturas emitidas en los meses de agosto de 2024 y marzo y abril de 2025 de acuerdo a lo establecido en el artículo **140 de la ley 142 de 1994**.

Es de aclarar que la empresa procede a suspender el servicio, toda vez que el pago no se encontraba reflejado en nuestro sistema de gestión comercial al momento de realizar dicha actividad.

Los costos en los cuales incurrió la empresa al realizar dicho procedimiento generaron cobro por valor de **\$19.929** por concepto de suspensión, que fue cargado en la facturación del mes de mayo de 2025 factura **No.13295038**.

Señalamos el **artículo 140 de la ley 142 de 1994**, SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude en las conexiones, acometidas y/o medidores.

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”.

De esta manera resulta procedente la suspensión del servicio en que incurrió la empresa, de conformidad a lo estipulado en el artículo **140 de la ley 142 de 1994, SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001>**.

Por todo lo anterior, la empresa mantiene en firme los cobros facturados por concepto de suspensión en la factura No. **13295038** emitida en mayo de 2025 al inmueble en cuestión, teniendo en cuenta que esta ha sido emitida de conformidad con la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios.

Teniendo en cuenta que el usuario no ha cancelado la facturación correspondiente a los meses agosto de 2024 y marzo, abril y mayo de 2025, no se ha generado en nuestro sistema de gestión comercial la orden para reinstalar el servicio, es preciso señalar que una vez se elimine la causa que originó la suspensión, la empresa procederá a reinstalar el servicio al inmueble en referencia.

Referente al consumo cobrado en la factura No.13295038 del mes de mayo de 2025, correspondiente al periodo de facturación comprendido desde el 28/03/2025 al 29/04/2025, nos permitimos indicarle que para este periodo de facturación se registró por estricta diferencia de lectura un consumo de **3 metros cúbicos (M³)**, procedemos a detallar la información del periodo:

- Última lectura tomada por la empresa el día 28/03/2025 fue de 48 M³
- Lectura actual tomada por la empresa el día 29/04/2025 fue de 51 M³

Luego entonces, por estricta diferencia de lectura (**48 metros cúbicos - 51 metros cúbicos**) el medidor registró un consumo de forma **MEDIDO** de 3 metros cúbicos, facturado al inmueble en referencia.

La empresa atendiendo su petición procedió a realizar visita técnica al inmueble mediante orden de trabajo No.31396675 en la cual se verificó inmueble de uso residencial, posee medidor en buen estado de serie No.23VA718210 con lectura consecutiva de 52 metros cúbicos. Servicio suspendido. Atendió la visita la señora Julia Macea.

Es preciso señalar que los consumos emitidos al inmueble ubicado en la KR 14 D BIS 42 G 59 Barrio Villa Mady identificado con el contrato No **148091**, son facturados por diferencia de lectura de acuerdo a lo establecido en el inciso 1° del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por todo lo anterior, la empresa confirma la facturación emitida al inmueble en mención, teniendo en cuenta que estas han sido emitidas de conformidad con la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios.

Por todo lo anterior, le sugerimos hacer un uso controlado del servicio al tiempo de realizar un mantenimiento constante de las instalaciones locativas, ya que el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias y el uso del servicio es responsabilidad del usuario, el valor facturado depende del consumo del predio.

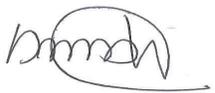
En este sentido damos respuesta a su petición.

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 recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

Le indicamos nuestra línea de Servicio al Cliente **116 o 018000918761** marcando desde un teléfono fijo o desde un celular 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**

Lider de Atención al Cliente

Proyectó: Alexander Arrieta



## NOTIFICACIÓN POR AVISO

FORMATO

VHC-GC-F-03

Versión: 01

Sincelejo, 26 de junio 2025

Señor (a):

**JULIA ISABEL MACEA NARVÁEZ**

Dirección: KR 14 D BIS 42 G 58

Barrio: Villa Mady

Teléfono: 3137865183

Sincelejo

**Contrato No 148091**

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DECISIÓN EMPRESARIAL No. **11999508**

Apreciado señor(a),

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio **No.11999508** del 12 de junio de 2025, mediante el cual la Empresa resolvió el caso presentado el día 27 de mayo 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 **26** días del mes de **junio** del año **2025**.

Cordialmente,

**SANDY CASTILLO PACHECO**

Líder de Atención al Cliente

Veolia – Aguas de la sabana S.A E.S.P

Proyectó: Laura Paternina

Veolia Aguas de la Sabana S.A E.S.P.

Nit. 823.004.006-8

co.informacionsabana@veolia.com

Km 1 vía Corozal

Sincelejo- Colombia

Línea de Atención al Cliente 116

www.sabana.veolia.co

 <b>Entrega</b>			
Cod. Operativo <b>0325</b>	Cod. Ciudad <b>005</b>	Zona Carga <b>M0</b>	Zona Documento <b>M0</b>
DESTINO: SINCELEJO SUCRE		Posición Rack:	
MOTIVO DE DEVOLUCIÓN, NO LO CONOCEN		SOLUCIÓN: DEVOLUCION AL REMITENTE	
<b>CONFIRMACION DE ENVIO No. 1</b>			
Destinatario:			
Dirección: ESTACION DE REBOMBEO KM 1 VIA COROZAL			
Tel: 2771111			
C.P: 700001			
Observaciones: SE PROCEDE DEVOLVER A REMITENTE YA QUE NO SE ESTABLECIO COMUNICACION CON EL DESTINATARIO			
Usuario y ciudad de Conf: perezplm (SINCELEJO)			Fecha Conf.: 6/28/2025

BO-MECE-MLG-CRDF-37