

Jamundi, 20 OCT 2020



Señor  
**RAMON ELIAS OSORIO PULAGARIN**  
**CARRERA 45 SUR # 20 B 18**  
**Cod. 1001451**  
Jamundi - Valle



Núm. Radicado: CE-2020-301  
Fecha Radicado: 20/10/2020 15:26:15  
Remitente: nmcaicedo - Nelson Marino Caicedo Girón  
Destinatario(s): RAMON ELIAS OSORIO PULAGARIN



Referencia:	<i>Respuesta a Denuncia en Portal Web de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de fecha 28-09-2020, Radicado con el No. CR-2020-1251</i>
-------------	--

Cordial Saludo,

Dentro de la oportunidad legal pertinente, procedemos a responder su denuncia indicada en el asunto, en los siguientes términos:

**1º. Objeto de la denuncia:**

“Entidad Terranova Servicios el constante aumento de los servicios de agua, alcantarillado y aseo donde hacen cortes si de agua sin comunicación, aseos barrido muy pésimo y cobran mantenimiento zonas verdes cada dos meses pasan pero si uno no paga suben intereses corte del servicio todo a favor de ellos el cliente pague los reclamos en oficina los contesta la administrativa no el gerente, sería bueno un análisis de los servicios costos con una consulta de ustedes a la comunidad mil gracias”

**2º. Respuesta empresarial:**

La empresa Terranova Servicios S.A. E.S.P., desde el año 2018 no realiza incrementos tarifarios para los servicios de acueducto y alcantarillado, para el servicio de aseo se han realizado los ajustes de ley como lo establece la normativa cada seis (6) meses.

Con respecto a las comunicaciones o los avisos a la comunidad cuando se presentan suspensiones programadas en el servicio de acueducto, se indica que estos se realizan con 24 horas de anticipación a la suspensión por medio de perifoneo y mensajes de texto a través de grupos creados en redes sociales, cuando se presentan daños, emergencias o imprevistos no hay forma de avisarle a la comunidad de manera anticipada pero inmediatamente se coloca el aviso de la emergencia en los grupos creados en la redes y además tenemos los canales telefónicos habilitados para que los usuarios se contacten con nuestra empresa y brindarles información al respecto.

Calle 17 No. 50 Sur - 22 / Ciudadela Terranova / Jamundí (Valle) PBX: 592 1804  
Email: [contacto@terranoVASERVICIOS.COM](mailto:contacto@terranoVASERVICIOS.COM) - [protecciondedatos@terranoVASERVICIOS.COM](mailto:protecciondedatos@terranoVASERVICIOS.COM)  
[notificacionesjudiciales@terranova.com](mailto:notificacionesjudiciales@terranova.com)



**TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.**

*Al servicio de la Vida*

El servicio de barrido se realiza en las cunetas y canaletas de acuerdo a las microrrutas y frecuencias establecidas en la normatividad, el corte de césped se realiza de manera mensual para cubrir toda la APS de la ciudadela, cuando durante un mes determinado no se pudo realizar el corte de césped para toda la ciudadela, se hace el correspondiente ajuste en la tarifa de aseo, como sucedió en el mes de Julio y el ajuste se vio reflejado en el mes de agosto de 2020.

En espera de haber atendido sus inquietudes.

Atentamente,

---

**NELSON MARINO CAICEDO GIRON**  
**Gerente**

Proyecto: Debbie C.