



NOTIFICACIÓN POR AVISO

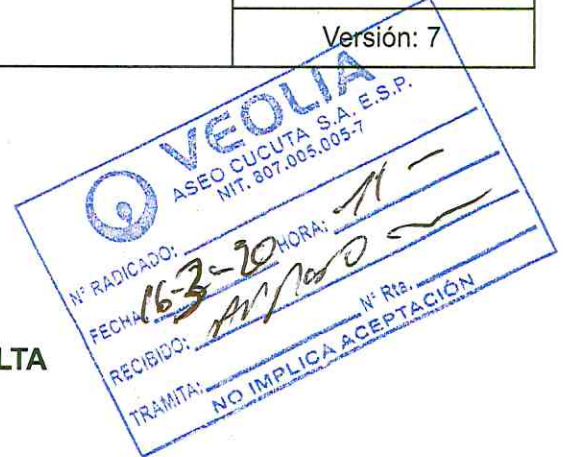
FORMATO

VC-INR-F-05

Versión: 7

San José de Cúcuta, 11 de marzo de 2020.

Señor(a)
JAVIER HERNANDEZ
KDX 96 CONT 1348 BARRIO SAN RAFAEL PARTE ALTA
3115530194
Cúcuta



ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No.419508

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 02 de marzo del 2020, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 419508 que usted presentara el día 11 de febrero del 2020, 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; o en el caso que haya sido publicado al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Cordialmente,

Fecha de publicación 17-marzo-2020 8:00
Fecha de despublicación 24-marzo-2020 18:00

RUBY MISLENY GELVEZ OJEDA
Jefe de Servicio al Cliente.



San José de Cúcuta, 02 de marzo de 2020

Señor(a)
JAVIER HERNANDEZ
KDX 96 CONT 1348 BARRIO SAN RAFAEL PARTE ALTA
3115530194
Cúcuta

Ref: Caso 419508 del 11 de febrero del 2020, N° de usuario 0003330.
Asunto: Tarifa cobrada

Apreciado Cliente:

Reciba un cordial saludo de Veolia, somos una empresa en la que trabajar para renovar el mundo, es nuestra razón de ser.

Considerando que:

- Se verificó en nuestro sistema comercial el código N° 0003330, correspondiente al predio ubicado en la KDX 96 CONT 1348 del barrio San Rafael, como resultado de dicha verificación se pudo ratificar que el predio corresponde a un usuario Residencial-Ocupado, con descuento en la tarifa del servicio público de aseo, por no contar con el servicio de recolección puerta a puerta, debido a que el sector es de difícil acceso vehicular.
- Que una vez efectuada la visita a su predio por el supervisor del servicio de recolección, se logró determinar que el servicio se ha prestado de manera ininterrumpida en este sector, con una frecuencia de 3 veces a la semana, los días martes, jueves y sábados, a partir de las 7:00am.
- Que de acuerdo **Decreto 1077 en su Artículo 2.3.2.2.2.2.22** dice: ". En el caso de urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios que por sus condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, **los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos** hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, particularidad que deberá reflejarse en menores tarifas". (negrilla y subrayado nuestro).
- Que el servicio público domiciliario de aseo, no se considera un servicio personal e individual, del cual los usuarios puedan desistir de su prestación; toda vez que este se constituye en un servicio de naturaleza colectiva, integral y de interés general, cuyos fines son los de garantizar la calidad del servicio a toda la población, la prestación en forma eficiente e ininterrumpida, minimizar el impacto ambiental que genera la producción de residuos sólidos con manejo y destinación deficiente.
- Que de acuerdo a la Resolución **CRA 720 de 2015 en su Artículo 44** dice: "Descuento por recolección efectuada sin servicio puerta a puerta. Cuando existe imposibilidad técnica de la entrada de recolectores y la recolección que se realice a los suscriptores residenciales o a los pequeños productores se realice sin prestarles el servicio puerta a puerta, los suscriptores tendrán un descuento en el componente de Recolección y Transporte (CRT)".
- Respecto al cobro del servicio público de aseo, es importante señalar que el servicio de aseo, es un servicio público definido en la Ley 142 de 1994, como tal es un servicio regulado, lo que significa que las tarifas que se cobran a los usuarios se tienen que ceñir a un marco legal determinado por el gobierno nacional a través de entidades llamadas comisiones de regulación, para el cálculo de las tarifas del servicio de aseo es la Resolución 720 de 2015 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)

Aseo Urbano S.A.S.E.S.P.
Nit. 807005020-8
Avenida 4A #8N-57 Zona Industrial
Cúcuta - Colombia
Teléfono fijo 5784888
co.servicioalcliente.aseo.orient@veolia.com
www.veolia.com.co



entidad delegada por el estado nacional colombiano para el tema tarifario en la cual se definen los costos del servicio de aseo, mencionados a continuación:

Comercialización y recaudo: Son los costos correspondientes a la liquidación, impresión, entrega de facturas a nuestros usuarios; en recaudar los montos facturados, en jornadas de capacitación y atención al cliente.

Recolección y transporte: Son los costos correspondientes a la actividad de recolección de los residuos en su casa o en puntos de acopio y el transporte hasta el lugar donde se va a realizar la disposición final de ellos.

Barrido y limpieza áreas públicas: Corresponde al mantenimiento y aseo que se realiza en zonas como calles u espacios de la comunidad. Este componente se cobra cuando el predio esté ocupado o desocupado pese a que no se barre frente al predio ya que es un servicio de carácter colectivo.

Relleno Sanitario: Es el costo del tratamiento final que se le hace a la basura sin afectar el medio ambiente o causar un impacto negativo en la salud de la comunidad.

Tratamiento de lixiviados: un nuevo componente de la tarifa del servicio de aseo, el cual consiste en separar estos líquidos de los residuos, con el ánimo de no causar impacto en el medio ambiente.

Limpieza Urbana por Suscriptor: Corresponde a la suma del costo mensual de poda de árboles, corte de césped, lavado de áreas públicas, limpieza de playas e instalación de cestas dentro del perímetro urbano.

Comercialización de Aprovechamiento: En Este concepto se encuentran inmersos todos los costos en los que se incurre para poder hacer que la factura llegue hasta el cliente final. Además, en él se encuentra inmersos los costos relacionados con campañas de Gestión Social, comunicaciones, etcétera. Este costo debe ser cancelado por la totalidad de usuarios de una misma localidad, entrando a formar parte del componente fijo de la tarifa.

Valor Base Aprovechamiento: Es el valor a cobrar por la cantidad exacta de toneladas reportadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por cada uno de los operadores inscritos en un municipio. Estas toneladas deben coincidir con los reportes hechos al SUI. Este costo debe ser cancelado solo por los usuarios que se relacionen como Ocupados dentro del área de prestación del servicio, entrando a formar parte del componente fijo de la tarifa.

Se Resuelve:

- Informar al usuario que su reclamación no es procedente, por lo tanto no es posible realizar ajuste a la tarifa, debido a que actualmente se le está aplicando descuento en la tarifa por no contar con el servicio de recolección puerta a puerta, (**Artículo 44** Resolución **CRA 720/2015**).
- Informar al usuario que de acuerdo al **Decreto 1077 en su Artículo 2.3.2.2.2.22**, debe trasladar los residuos sólidos al punto de acopio más cercano en las frecuencias y horarios establecidos, debido a que por condiciones de la vía no es posible prestar el servicio puerta a puerta.

Aseo Urbano S.A.S.E.S.P.
Nit. 807005020-8
Avenida 4A #8N-57 Zona Industrial
Cúcuta - Colombia
Teléfono fijo 5784888
co.servicioalcliente.aseo.orient@veolia.com
www.veolia.com.co



- Comunicar al cliente que los códigos N°686214 y 686215 de acuerdo con la resolución **CRA 720 de 2015**.
- Invitarlo a acercarse a nuestras oficinas ubicadas en la Av. 4A 8N-57 Zona Industrial en el área de cartera, con el fin de realizar un convenio de pago de la deuda vigente del código N°. 003330, debido a que no es posible eliminar la deuda a la fecha.

Contra la presente decisión que se notifica, procede el Recurso de Reposición ante la misma empresa, y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a interponer dentro de los próximos 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación, sin embargo para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de Recurso (Artículo 155 de la Ley 142/94).

Fue un gusto poder atenderle y recuerde que nuestro compromiso con usted es servirle a través de un equipo humano dispuesto atenderle siempre, si tiene alguna inquietud, con gusto le atenderemos a través de nuestra línea nacional de atención al cliente 018000950096 desde cualquier teléfono fijo o celular, de igual manera estamos a su disposición en co.servicioalcliente.aseo.orient@veolia.com o en nuestra página web <https://www.veolia.com.co/oriente>.

Cordialmente,

RUBY MISLENY GELVEZ OJEDA
Jefe de Servicio al Cliente.

Transcriptor: Lorena Lopez

