


Remitente

Nombre/Razón Social: VEOLIA SAS - REGISTRO DE COMERCIO
Dirección: AV. DAN BNS 57 ZONA INDUSTRIAL
Ciudad: CÚCUTA
Departamento: NORTE DE SANTANDER
Codigo postal: 540001579
Envío: Y6255282456C0

Destinatario

Nombre/Razón Social: ERIKA ROSALES
Dirección: CLL 14 1-03 BARRIO LA PLAYA
Ciudad: CÚCUTA
Departamento: NORTE DE SANTANDER
Codigo postal: 540006055
Fecha admisión: 22/04/2020 10:12:55

	NOTIFICACIÓN POR AVISO	FORMATO
		VC-INR-F-05
		Versión: 7

San José de Cúcuta, 22 de abril de 2020.

Señor(a)
ERIKA ROSALES
CLL 14 1-03 BARRIO LA PLAYA
821919/3504063479
Cúcuta

472 Motivos de Devolución

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	Desconocido	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	No existe Nro.
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	Rehusado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	No Reclamado
<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	Cerrado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	No Concluido
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	Fallecido	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	Aprobado Cliente
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	Fuerza Mayor			

1 2 Dirección Errada
 1 2 No Pasa

Fecha 1: DIA MES AÑO R D
 Nombre del Distribuidor: **Leonardo Carrillo**
 C.C. 1090378028 de Cúcuta
12 4 ABR 2020

N° RADICADO: _____
 FECHA: 29/4/2020 HORA: 08:08
 ORIGEN: Servicio al Cliente
 TRAMITA: _____ N° RIA: Surtida
 NO IMPLICA ACEPTACIÓN

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No.23091**

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 08 de abril del 2020, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 23091 que usted presentará el día 27 de marzo 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,



RUBY MISLENY GELVEZ OJEDA
Jefe de Servicio al Cliente.

Fecha de publicación, 30-04-2020
Fecha de desfiguración 7-05-2020



San José de Cúcuta, 08 de abril de 2020

Señor(a)
ERIKA ROSALES
CLL 14 1-03 BARRIO LA PLAYA
Cúcuta

Ref: Caso 23091 del 27-03-2020, N° de usuario 0531953-7 y 0560039-8.
Asunto: Descuento por predio desocupado

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:

- Que en visita efectuada al predio por nuestro Verificador de PQR el 03 de abril, se logró determinar que efectivamente los predios actualmente se encuentran desocupados.
- Conforme a la Resolución **CRA No. 720 de 2015** en su **Artículo 45** que trata de las tarifas para los inmuebles desocupados, se procede a efectuar el cobro del cargo fijo o descuento para el servicio de aseo de qué trata la citada Resolución.
- Que al cabo de tres (3) meses se deberá informar nuevamente a la Empresa prestadora del servicio, si el predio continúa desocupado, de acuerdo al parágrafo del **Artículo 45** de la **Resolución CRA No. 720 de 2015**, que a la letra dice: "La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio de aseo."
- Que en el **Artículo 2.3.2.2.4.2.109. De los deberes**, del **Decreto 1077/2015** se establece que el usuario debe dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.
- Mediante el **Concepto SSPD-OJ-194-2005** se manifiesta que: "cuando la ley o el contrato de condiciones uniformes le establezcan al usuario la carga de informar a la empresa de manera oportuna sobre una determinada situación que afecte la ejecución del contrato o la prestación del servicio y el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no podrán ordenarse descuentos sino a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa".
- Que el Concepto Jurídico¹ de la Superservicios indica "... no podrán ordenarse descuentos sino a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa". A su vez, lo señalado en la cláusula 10 del Contrato de Condiciones Uniformes, Obligaciones Del Suscriptor Y/O Usuario "14. Informar de

¹Concepto Jurídico Superintendencia N° 194 de 2005.



inmediato a VEOLIA. sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial

Se Resuelve:

- Comunicar que la empresa ha modificado el valor a cancelar por concepto de servicio de aseo, el cual lo podrá ver reflejado a partir de la factura de mayo/2020.
- El ajuste a favor de los códigos No. 0531953-7 y 0560039-8, se realizará sobre el mes del reclamo, es decir el mes de abril. Lo invitamos a realizar el pago en los diferentes puntos de recaudo presentando su código de usuario.
- Por otra parte, respetuosamente le indicamos que, en el evento de continuar su predio desocupado, será indispensable nuevamente su reporte tal como lo señala la norma (Res 720 de 2015 Art. 45).

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.oriente@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

VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.
NIT. 807.805.905-7 NUIR 1-840010000-15

RECIBIDO: 29 ABR 2020 HORA _____
Dayann
RECIBISTE: _____
OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE