

Servicios Postales Nacionales S.A. Nit 800.062.917-9 DG 25 G 95 A 33  
Atención al usuario: (07-1) 4222800 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@72.com.co

472

Remitente

Nombre/Razón Social: VEOLIA S.A. - VEOLIA S.A. S.P. - VEOLIA S.A. S.P.  
Dirección: AV 4A N 8N-57 ZONA INDUSTRIAL  
Ciudad: CÚCUTA  
Departamento: NORTE DE SANTANDER  
Codigo postal: 540001579  
Envío: YG256232489CO

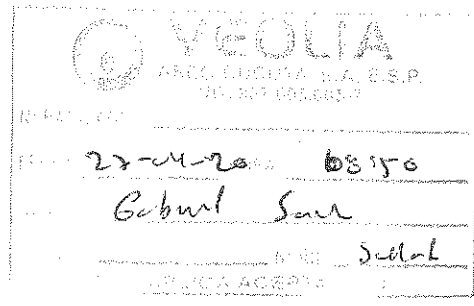
Destinatario

Nombre/Razón Social: X IOMARA PEREZ  
Dirección: CL 19 N° 22-49 URB BETHEL  
Ciudad: CÚCUTA  
Departamento: NORTE DE SANTANDER  
Codigo postal: 540001602  
Fecha admisión: 22/04/2020 10:12:55

	<b>NOTIFICACIÓN POR AVISO</b>	<b>FORMATO</b>
		VC-INR-F-05
		Versión: 7

San José de Cúcuta, 22 de abril de 2020.

Señor(a)  
**IOMARA PÉREZ**  
C.L. 19 N° 22-49 URB BETHEL  
03364709  
Cúcuta



**ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO  
Caso No.23371**

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 13 de abril del 2020, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 23371 que usted presentará el día 30 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 28-04-2020  
Fecha de despojación 5-05-2020



San José de Cúcuta, 13 de abril de 2020

Señor(a)  
**XIOMARA PÉREZ**  
CLL 19 N° 22-49 URB BETHEL  
Cúcuta

**Ref: Caso 23371 del 30-03-2020, N° de usuario 322241**  
**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 del 2020, se logró determinar que efectivamente el predio se encuentra desocupado.
- 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 Jurídico<sup>1</sup> 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 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

<sup>1</sup>Concepto Jurídico Superintendencia N° 194 de 2005.



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 del código No. **322241**, se realizará a partir de la fecha que informó la empresa, 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).

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](mailto:co.servicioalcliente.aseo.oriente@veolia.com) o en nuestra página web <https://www.veolia.com.co/oriente>.

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).

Cordialmente,

**RUBY MISLENY GELVEZ OJEDA**  
Jefe de Servicio al Cliente.

Transcriptor: Pilar V.

**VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P.**  
NIT. 807.005.005-7 NÚM. 1-644010000-15

27 ABR 2020 HORA \_\_\_\_\_

RECIBIDO: DOYANNA  
NOMBRE: \_\_\_\_\_  
OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Avenida 4A # 8N-57 Zona Industrial  
Cúcuta - Colombia  
Teléfono fijo 5784888  
[www.veolia.com.co/oriente](http://www.veolia.com.co/oriente)

(SERV. NACIONAL ALE  
NACIONAL ALE)

OFICINA \_\_\_\_\_  
CALIS: \_\_\_\_\_  
DIRECCION EFICIENTE  NO  
DESCOMODADO  NO  
NO RESIDE  NO  
NO EXISTE EL NO  SI  
FECHA: \_\_\_\_\_  
NOMBRE: \_\_\_\_\_

23 ABR 2020  
TONSON SERRANO  
C.C. 80.270.027