



**NOTIFICACIÓN POR AVISO PARA
RECURSOS**

FORMATO

VC-INR-F-10

Versión: 4

San José de Cúcuta, 02 de abril de 2020.

Señor(a)
TERESA VEJAR
CALLE 24 20-36 BARRIO SANTANDER
Cúcuta

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No. 4932**

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 24 de marzo del 2020, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 4932 que usted presentará el día 04 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.

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 20-04-2020
Fecha de desfijación 24-04-2020



San José de Cúcuta, 24 de marzo de 2020

Señora
BLANCA TERESA RODRÍGUEZ VEJAR
Calle 24 20-36 - Santander
teresa.vejar74@gmail.com
Ciudad.

**ASUNTO: RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN - CASO N° 4932
DE FECHA 04 DE MARZO DE 2020**

Con relación al tema de la referencia, y estando dentro la oportunidad legal conferida, formalmente se procede a dar respuesta al recurso interpuesto contra la decisión de fecha 21 de febrero de 2020, dictada dentro del PQR radicado como caso N° 419227 del 08 de febrero del cursante, en los siguientes términos:

1. En virtud del recurso por usted interpuesto, el pasado 16 de marzo del cursante realizamos visita de inspección al predio que nos indicó, en la que se constató lo siguiente:
 - ✓ El código 263016: corresponde a una unidad residencial que consta de 2 habitaciones, sala, cocina y baño;
 - ✓ El código 6172: corresponde a una habitación conexas al predio 263016, la cual fue demolida hace 5 años;
 - ✓ El código 316612 actualmente se encuentra retirado del sistema, y correspondía a una habitación ubicada en el patio del predio 263016.
2. Al respecto, debemos ponerle de presente que esta empresa decidió suspender el cobro por concepto del servicio de aseo al código 6172, en razón a que corresponde a una unidad independiente conexas al código 263016, la cual fue demolida.
3. Sin perjuicio de lo anterior, le informamos que la deuda que a la fecha presenta el código 6172 [que será desactivado], que asciende a la suma de \$424.304, será unificada y la podrá ver reflejada en la factura del mes de abril.
4. Esto último como consecuencia del incumplimiento del deber legal y contractual que como usuario le corresponde, de informar al prestador del servicio público de aseo los cambios o modificaciones en las características, estado o situación del predio.

Lo anterior, como quiera que sólo a partir del momento en que el usuario pone en conocimiento de la empresa los cambios en las características, uso o estado del inmueble,



podrán aplicarse descuentos de forma retroactiva, o revisarse los valores facturados con anterioridad a la fecha en la que el usuario pone en conocimiento los cambios en la situación del inmueble.

Lo cual se corresponde con lo que a continuación se expondrá:

- **Decreto 1077/2015, Art. 2.3.2.2.4.2. 109. De los deberes.** Establece que los usuarios deben dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.
 - **Concepto SSPD-OJ-194-2005.** *"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".*
 - **Cláusula 14 del Contrato de Condiciones Uniformes, Obligaciones del suscriptor y/o usuario.** *"Informar de inmediato a Veolia Aseo Cúcuta S.A E.S.P 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".*
5. Se le recuerda también que, no es posible exonerar al código 0314792 del cobro por concepto de aseo, entre otras cosas, porque:

"el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, asociado a la prestación del servicio público de aseo, es una actividad que tiene el carácter de colectiva, ya que por estar integrada a las condiciones de salubridad e higiene de la comunidad, debe ser asumida por la totalidad de los habitantes a los cuales se les presta el servicio (...) y (...) todos los suscriptores o usuarios deben contribuir al cubrimiento de los costos asociados con esta actividad, y por ende, al prestador le asiste el derecho al cobro de este componente, razón por la cual la Resolución CRA 351 de 2005, "Por la cual se establecen los regímenes de regulación tarifaria a los que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo y la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio de aseo de residuos ordinarios y se dictan otras disposiciones", NO ESTABLECE DESCUENTO ALGUNO POR EL NO BARRIDO FRENTE AL DOMICILIO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO". (Subraya y negrilla fuera del texto) [concepto 59361 de 2012 de Septiembre 25 de 2013, de la CRA]

6. No sobra aclarar que, a partir de la ley de Servicios Públicos Domiciliarios [ley 142 de 1994], artículo 87.2, el principio de neutralidad en materia de servicios públicos implica la prohibición, para el prestador del servicio, de aplicar tratamientos diferenciales o preferenciales en la prestación del servicio, o en el recaudo (cobro) de la tarifa establecida,



pues cada usuario tiene derecho a tener el mismo tratamiento tarifario que cualquier otro si las características de los costos que ocasiona a las empresas de servicios públicos son iguales.

Esperamos haber contribuido al esclarecimiento de los interrogantes presentados y reiteramos nuestro compromiso hacia usted, de servirle por medio de un equipo humano dispuesto a atenderle siempre. De igual forma, se le invita a cancelar los valores derivados del servicio público de aseo adeudados, en virtud de que la empresa ha aplicado el valor tarifario correspondiente al servicio de aseo de manera correcta, y de acuerdo a lo establecido por el ente que controla y regula esta materia, razón por la que lo conminamos a suscribir acuerdo de pago, para lo cual tiene a su absoluta disposición nuestros canales de atención al cliente.

RESUELVE

PRIMERO: REVOCAR la decisión de fecha 21 de febrero de 2020, adoptada dentro del PQR radicado como caso N° 419227, conforme lo expuesto en la parte considerativa del presente.

SEGUNDO: ACCEDER a suspender el cobro del servicio de aseo al código N° 6172, por lo cual la deuda que a la fecha presenta este código será unificada y podrá verla reflejada en la factura correspondiente al mes de abril, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva del presente.

TERCERO: CONCEDER el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para el efecto remítase a esta superioridad copia íntegra del expediente conformado a partir de la petición inicial.

CUARTO: NOTIFICAR la presente decisión al interesado en los términos de ley.

RUBY MISLENY GELVEZ OJEDA
Jefe de Servicio al Cliente

Transcriptor: Nathaly R.

