

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

San José de Cúcuta, 31 de marzo de 2020.

Señor(a)
LAURA LOZADA
CALLE 12 # 6-73 BARRIO CENTRO
3112378972
Cúcuta

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No.424976

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 19 de marzo del 2020, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 424976 que usted presentara el día 03 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 07/04/2020 a 6:00 am
Fecha de Destijación 15/04/2020 a 6:00 PM



San José de Cúcuta, 19 de marzo de 2020

Señor(a)
LAURA LOZADA
CALLE 12 # 6-73 BARRIO CENTRO
3112378972
Cúcuta

Ref: Caso 424976 del 03 -03- 2020, N° de usuario 0101013-1.
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 04 de marzo del 2020, se logró determinar que efectivamente el predio actualmente 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 párrafo 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 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.

¹Concepto 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 del mes de abril de 2020.
- El ajuste a favor del código No. 0101013-1, se realizará sobre el mes del reclamo, es decir el mes de marzo 2020..
- 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

RUBY MISLENY GELVEZ OJEDA
Jefe de Servicio al Cliente.

Transcriptor: Lorena Lopez

472

Servicios Postales Nacionales S.A. N° 900.062.917-9 DG 26 G 95 A 53
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co

**Licencia de Correo:
Licencia de Mensajería: 0 A 5 kg
Licencia de Transporte**

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	LAURA LOZADA	Nombre/Razón Social:	VEOLIASERVICIOS S.A. ESP. - VEOLIASERVICIOS S.A.
Dirección:	CALLE 12 #6-73 BARRIO CENTRO	Dirección:	AV 4A # 8N-57 ZONA INDUSTRIAL
Ciudad:	CUCUTA	Ciudad:	CUCUTA
Departamento:	NORTE DE SANTANDER	Departamento:	NORTE DE SANTANDER
Código postal:	540011571	Código postal:	540001579
Fecha admisión:	31/03/2020 14:33:42	Envío:	YG255918274C0

CITO CUENTERO
C.G. 13.473.433

Nombre del Distribuidor

Fecha: **02 ABR 2020**

D	R	D
---	---	---

No Desconocido
 Desconocido
 No Rechazado
 Rechazado
 No Devolución
 Devolución
 No Cerrado
 Cerrado
 No Aprobado Cliente
 Aprobado Cliente

472 Motivos de Devolución

VEOLIA
NIT: 900.062.917-9

06 ABR 2020

RECIBIÓ: *[Firma]*

MONITOREO: *[Firma]*

OFICINA DE ASESORIA AL CLIENTE

Avenida 4A # 8N-57 Zona Industrial
Cúcuta - Colombia
Teléfono fijo 5784888
co.servicioalcliente.aseo.oriente@veolia.com
www.veolia.com.co