

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.002.917-9 D.G. 25 G. 95 A. 55  
Atención al usuario: (071) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co

472

Remitente

Remite/Raza Social: VELOUTER ZONA INDUSTRIAL  
Dirección: AV. 44 N. 8N-57 ZONA INDUSTRIAL  
Ciudad: CÚCUTA  
Departamento: NORTE DE SANTANDER  
Codigo postal: 540001579  
Envío: Y6255952025CO

Destinatario

Remite/Raza Social: AVAN DA MAR QUEZ  
Dirección: CALLE 7 2-18 LATINO  
Ciudad: CÚCUTA  
Departamento: NORTE DE SANTANDER  
Codigo postal: 5400016014  
Fecha admisión: 02/04/2020 09:14:31

**A MARQUEZ  
7 2-18 LATINO**

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

de Cúcuta, 02 de abril de 2020.

472 Motivos de Devolución

|                                       |                                       |                  |                            |                            |                  |
|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> 1            | <input type="checkbox"/> 2            | Desconocido      | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | No existe Número |
| <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 Contactado    |
| <input type="checkbox"/> 1            | <input type="checkbox"/> 2            | Dirección Errada | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | Fallecido        |
| <input type="checkbox"/> 1            | <input type="checkbox"/> 2            | No Reside        | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | Fuerza Mayor     |

Fecha: 02 ABR 2020

Nombre del distribuidor: cc Juanne Robinson Chacon  
cod 19

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO  
Caso No.3805**

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° 3805 que usted presentara 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.

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 Publicación 14-04-2020  
Fecha despiden 20-04-2020

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



San José de Cúcuta, 24 de marzo de 2020

Señor(a)  
**AMANDA MARQUEZ**  
CALLE 7 2-18 LATINO  
5731330  
Cúcuta

**Ref: Caso 3805 del 04 de marzo del 2020, N° de usuario 11216.**  
**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 05 de marzo 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".

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 abril/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.orient@veolia.com](mailto: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

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

RECIBIDO: Diana Mercedes  
13 ABR 2020  
8:43:00  
HORA

VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.  
NIT. 807.005.005-7 RUIR 1-540010000-15

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