

**NOTIFICACIÓN POR AVISO****FORMATO**

VC-INR-F-05

Versión: 7

San José de Cúcuta, 31 de Octubre de 2019

Señor(a)
MARTHA NIETO QUINTERO
PARQUE DE BOLÍVAR TORRE 10 APTO 504
3165170343
Cúcuta.

	
ASEO CUCUTA S.A. E.S.P. NIT. 807.005.005-7	
N° RADICADO:	_____
FECHA: <u>5-11-19</u>	HORA: <u>71.</u>
RECIBIDO:	_____
TRAMITA:	_____ N° Rta. _____
NO IMPLICA ACEPTACIÓN	

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No.389164

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 22 de octubre de 2019, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 389164 que usted presentara el día 01 de octubre de 2019, 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 06/11/2019 a 0:00pr

Fecha de Desfijación 13/11/2019 a 6:00pr

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Min. Transporte Lic de carga 000200 del 20/05/2011
Min. Tic Res Mensajería Expressa 001967 de 09/09/2011



Nombre/ Razón Social: MARTHA NIETO QUINTERO
Dirección: PARQUE DE BOLIVAR TORRE 16 APTO 504
Ciudad: CUCUTA
Departamento: NORTE DE SANTANDER
Codigo postal:
Fecha admisión: 31/10/2019 11:27:04

Nombre/ Razón Social: ASOC. URBANOSAS E SP. URBANIZACIONES
Dirección: AV CANAL BOGOTANO, FA-114 ZONA INDUSTRIAL
Ciudad: CUCUTA
Departamento: NORTE DE SANTANDER
Codigo postal:
Envío: YG244405132CO



San José de Cúcuta, 22 de Octubre de 2019

Señor (a)
MARTHA NIETO QUINTERO
PARQUE DE BOLÍVAR TORRE 10 APTO 504
La ciudad.

Ref: Caso 389164 del 01-10-2019, N° de usuario 0099753.
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:

- Revisando en nuestra base de datos el código N°. **0099753**, correspondiente al predio ubicado en la dirección CLL 9 18-81 del barrio Aniversario II, podemos evidenciar que corresponde a un usuario Residencial Estrato 3-Ocupado.
- 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.
- Que revisando detenidamente los reportes del cliente que indica la norma, se hace necesario recordar que sobre él usuario recae la obligación de informar a la empresa, la condición en la cual se encuentra el predio, o cualquier otro evento que afecte la prestación del servicio, entre esas informar sí el predio se encuentra desocupado (Resolución 720 de la CRA de 2015. Art 45, Parágrafo), en este caso, el cliente no ha cumplido con los reportes de predio desocupado trimestrales a la empresa prestadora del servicio público de aseo que indica la norma.

También es necesario informar que el Concepto N° 194 de 2005 emanado de la Superintendencia de Servicios Públicos, enuncia que cuando la ley o el contrato de condiciones uniformes le establezca al usuario la carga de informar a la empresa de manera oportuna sobre una determinada situación que afecte la ejecución del contrato a 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.

- Es importante tener en cuenta que las tarifas aplicadas a los usuarios que se encuentran dentro de nuestra área de prestación del servicio público de aseo se encuentran reguladas según la **Resolución 720 de la CRA de 201**
- Se realizó visita el día 02 de Octubre de 2019 al predio que usted nos indicó por nuestro verificador de PQR, como resultado de dicha verificación se pudo ratificar que a la fecha el predio se encuentra desocupado.
- Que, en aras de proceder a efectuar el cobro del cargo fijo o descuento por predio desocupado, **es necesario, que el usuario y/o suscriptor acredite ante la persona prestadora del servicio la desocupación de su inmueble** en virtud de lo establecido en el parágrafo del Artículo 45 de la CRA No. 720 de 2015.



- Que al cabo de tres (3) meses es obligación del usuario 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 el Concepto Jurídico 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 ASEO URBANO S.A.S. 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.
- Mediante llamada telefónica por el funcionario de cartera, se le invita al peticionario a realizar financiación o pago de contado con nuestro ente facturador CENS por el valor pendiente a la fecha de \$484.850, correspondiente al servicio público de aseo, mediante el cual le podrán otorga el descuento del 100% de los intereses, debido a que a la fecha presenta saldo pendiente del servicio de energía.

Se Resuelve:

- Comunicar que la empresa ha modificado el valor a cancelar por concepto de servicio de aseo, efectuando el cobro del cargo fijo o descuento para el servicio de aseo de que trata la citada **Resolución CRA No. 720 de 2015** por predio desocupado para el código N°. **0099753**, a partir de la presentación del reporte, el cual lo podrá ver reflejado a partir de la factura de Noviembre 2019.
- El ajuste a favor del código No. **0099753**, se realizará sobre el mes del reclamo, es decir el mes de Octubre/19.
- 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**).
- Invitarla respetuosamente a acercarse a una oficina de atención al cliente de nuestro ente facturador CENS, con el fin de realizar un convenio de pago o pago de contado, mediante a los cuales se le otorgará un descuento del 100 % del valor de los intereses a la deuda vigente del código N°. 285664, debido a que no es posible eliminar la deuda a la fecha.
- 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 nuestra página web www.aseourbano.com.co o en co.servicioalcliente.aseo.orient@veolia.com

Cordial Saludo.

RUBY MISLENY GELVEZ OJEDA
Jefe de Servicio al Cliente.

Ataria Konder
06 60 450 581
01 NOV 2019

Motivos
 72 de Devolución

No Existe Numa.
 Refusado
 No Reclam.

Cerrado
 No Contact.

Dirección Errada
 Fallecido
 Aterizado Clausura

No Reside
 Fuera Mayor