


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

an José de Cúcuta, 25 de marzo de 2020

Señor(a)
JUAN JOSE GUERRERO
 Cliente
CLL 14 N° 0-64 LA PLAYA
 3138171734
 Cúcuta

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No. 423970

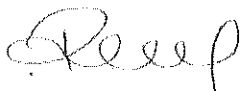
Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 13 de marzo de dos mil veinte (2020) mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 423970 que Usted presentará el día 27 de febrero de dos mil veinte (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 Publicación 02/04/2020 a 8:00 am
 Fecha Desafijación 08/04/2020 a 6:00 pm



San José de Cúcuta, 13 de marzo de 2020

Señores
JUAN JOSE GUERRERO
CLL 14 N° 0-64 LA PLAYA
Cúcuta

Ref: Caso 423970 del 27 de febrero del 2020, N° de código 0553008 y 0051630
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 verificación de los consumos de energía de los predios con código N° 0553008 y 0051630, se logró determinar que efectivamente los predios se encuentran desocupados.
- 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 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.



- Que el servicio público domiciliario de aseo, no se considera un servicio personal e individual, del cual los usuarios puedan desistir de su prestación; toda vez que este se constituye en un servicio de naturaleza colectiva, integral y de interés general, cuyos fines son los de garantizar la calidad del servicio a toda la población, la prestación en forma eficiente e ininterrumpida, minimizar el impacto ambiental que genera la producción de residuos sólidos con manejo y destinación deficiente.

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 para el código N° 0553008.
- El ajuste a favor del código No. 0553008, se realizará sobre el mes del reclamo, es decir el mes de marzo. Lo invitamos a realizar el pago en los diferentes puntos de recaudo presentando su código de usuario.
- Comunicar que la empresa le continuará efectuando el cobro del cargo fijo o descuento por predio desocupado para el servicio de aseo de qué trata la citada Resolución CRA No. 720 de 2015 para el código N° 0051630.
- 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).
- Comunicar al usuario que frente a su solicitud de suspender el cobro del servicio de aseo, es importante tener en cuenta la **Ley 142 de 1994 en su artículo 87.2 consagró el principio de neutralidad**, por lo tanto, no es posible excluir de las facturas de Centrales Eléctricas de Norte de Santander el servicio público de aseo, en tanto que los códigos N°. **0553008 y 0051630** se encuentran dentro de nuestra área de prestación del servicio.

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,

472

Ruby Misleny

RUBY MISLENY
Jefe de Servicio al Cliente.

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT. 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722880 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@94-72.com.co

| | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Nombre/Razón Social | JUAN JOSE GUERRERO | Nombre/Razón Social | VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P. |
| Dirección | CLL 14 N° 0-64 LA PLAYA | Dirección | AV 4A N 8N-57 ZONA INDUSTRIAL |
| Ciudad | CUCUTA | Ciudad | CUCUTA |
| Departamento | NORTE DE SANTANDER | Departamento | NORTE DE SANTANDER |
| Código postal | 540006054 | Código postal | 540001579 |
| Fecha admisión | 25/03/2020 12:04:36 | Envío | YG255769990C0 |

Motivos de Devolución

| | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | Desconocido | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | No existe Núm. |
| <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 |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | Apartado Censurado |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------|-----|-----|-----|---|---|
| Fecha 1: | DIA | MES | ANO | R | D |
| | | | | | |
| Nombre del Distribuidor: Leonardo Carrillo | | | | | |
| C.C. 1090378028 de Cúcuta | | | | | |
| 27. MAR 2020 | | | | | |

C.C.

VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.
NIT. 307.005.965-7 NÚMERO 1-540018000-15

Transcriptor: Pilar Vargas

*Emergencia Sanitaria

01 ABR 2020 HORA

Avenida 4A # 8N-57 Zona Industrial
Cúcuta - Colombia
Tel. 5784888
www.veolia.com.co/oriente

RECIBIDO: _____
NOMBRE: _____
OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE