

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

San José de Cúcuta, 25 de marzo de 2020

Señor(a)
ELDA DOLORES OSORIO DE MARTINEZ
 Cliente
CLL 10 N° 10 E-45 LA RIVIERA
 3153781373
 Cúcuta

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No. 424536

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° 424536 que Usted presentará el día 02 de marzo 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 de publicación 02/04/2020 a 8:00 am
 Fecha Desfijación 08/04/2020 a 6:00 pm



San José de Cúcuta, 13 de marzo de 2020

Señor(a)
ELDA DOLORES OSORIO DE MARTINEZ
CLL 10 N° 10 E-45 LA RIVIERA
Cúcuta

Ref: Caso 424536 del 02-03-2020, N° de código 0012109
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 03 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".



- 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

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.
- El ajuste a favor del código No. 0012109, 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.
- 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
Jefe de Servicio al Cliente.

Transcriptor: Pilar Vargas

¹Concepto Jurídico Superintendencia N° 194 de 2005.

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

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@4-72.com.co	
Nombre/Razón Social:	ELDA DOLGORES OSORIO DE MARTINEZ	Nombre/Razón Social:	VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P. - VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.
Dirección:	CLL 10 N° 10 E-45 LA RIVIERA	Dirección:	AV 4A N 8N-57 ZONA INDUSTRIAL
Ciudad:	CUCUTA	Ciudad:	CUCUTA
Departamento:	NORTE DE SANTANDER	Departamento:	NORTE DE SANTANDER
Código postal:	540003013	Código postal:	540001579
Fecha admisión:	25/03/2020 12:04:36	Envío:	YG255770318C0

VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.
NIT. 807.005.095-7 HUR 1-54006000-15

01 ABR 2020

HORA

RECIBIDO:
NOMBRE:
OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE