



**Remitente**  
Nombre/Razón Social: VEOLIA INDUSTRIAL ER - RECURSOS HUMANOS  
Dirección: AV 44AN BK-57 ZONA INDUSTRIAL  
Ciudad: CÚCUTA  
Departamento: NORTE DE SANTANDER  
Código postal: 540001579  
Envío: Y625952725CC

**Destinatario**  
Nombre/Razón Social: JOSE VILLALBA  
Dirección: CALLE 11 # 12 & 53 / EL CONTENIDO  
Ciudad: CÚCUTA  
Departamento: NORTE DE SANTANDER  
Código postal: 540003294  
Fecha admisión: 02/04/2020 09:14:31

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

José de Cúcuta, 02 de abril de 2020.

or(a)  
**SE VILLALBA**  
**LE 11 # 12 & 53 / EL CONTENIDO**  
**2266592**  
Cúcuta

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO**  
**Caso No.5013**

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° 5013 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,

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

Fecha de publicación.  
14-04-2020.

Fecha de desfijación.  
20-04-2020



San José de Cúcuta, 24 de marzo de 2020

Señor(a)  
**JOSE VILLALBA**  
CALLE 11 # 12 - 53 / EL CONTENIDO  
3112266592  
Cúcuta

**Ref: Caso 5013 del 04 de marzo del 2020, N° de usuario 101291 y 101292.**  
**Asunto: Desactivación de usuario**

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 una vez efectuada la visita a su predio por nuestro Verificador de PQR el 05 de marzo del 2020, se logró determinar que en el predio existen dos códigos, el código 101291 el cual le suministra energía a una motobomba (lavado de envases plásticos) y el código N°. 101292, que le suministra energía al predio.
- Que según el Contrato de Condiciones Uniformes vigente y actual, donde se estipula que se aplicaran las definiciones consagradas en la **Decreto 1077/2015**, en su Título 2, Capítulo primero, Artículo 2.3.2.1.1 **Definiciones**. El cual contiene las siguientes definiciones para efectos de clasificar a los inmuebles de acuerdo con los distintos usos:

(...) **Unidad habitacional:** Apartamento, o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separado de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

(...) **Unidad independiente:** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

(...) **Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

(...) **Usuario residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

El servicio comercial es un servicio que se presta a inmuebles donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio. Mientras, el servicio residencial será el prestado para cubrir las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

- 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.



- 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 informo a la empresa".

Se Resuelve:

- Por lo anteriormente expuesto, me permito informarle que se ha realizado la unificación de las cuentas 101291 y 101292, quedando el cobro del servicio de aseo sólo por la cuenta número 101292, y eliminando el valor facturado por concepto de aseo en la cuenta número 101291, cambio que verá reflejado en la factura de marzo del 2020.

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](mailto: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: Lorena Lopez

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

CC. 1127.944.044  
Dayron J. Galvis S

OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE

RECIBIDO: DAYCAREY NOLVEDA  
13 ABR 2020  
HORA 8:37 PM

VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.  
NIT. 307.005.005-7 NUIR-1-540010000-15

ADP 06