VEOLIA	NOTIFICACIÓN POR AVISO	FORMATO
		VC-GC-F-04
		VERSIÓN: 08
		Página: 1 de 1

San José de Cúcuta, 28 de abril de 2021

VEOLIA
ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.
NIT. 807.005.005-7
Nº RADICADO:
FECHA: 5-5-21 HORA: 8-40 a
RECIBIDO: ASJ
TRAMITA: Nº Fila:
NO IMPLICA ACEPTA...

Señor(a)
TERESA GAUTA LEAL
CALLE 16 NO 3A-81 CASA G2 CONJUNTO CERRADO YERBABUENA
Villa del Rosario

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No. 442751

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 15 de abril de dos mil veintiuno (2021) mediante el cual la Empresa resolvió el caso Nº 442751 que Usted presentará el día 24 de marzo de dos mil veintiuno (2021), 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,

F. Fijación = 6-05-2021.
F. Desfijación = 12-05-2021.

Maria E Achure G

MARIA ESPERANZA ACHURE GRANDAS
Coordinadora de Servicio al Cliente.

Villa del Rosario , 15 de Abril del 2021

Señor(a)
TERESA GAUTA LEAL
CALLE 16 NO 3A-81 CASA G2 CONJUNTO CERRADO YERBABUENA
Villa del Rosario

Ref: Caso 442751 del 24 de Marzo de 2021, N°0569434.
Asunto: Descuento por no recolección puerta a puerta.

Apreciado Cliente:

Reciba un cordial saludo de Veolia, somos una empresa en la que trabajar para renovar el mundo, es nuestra razón de ser. En atención a su solicitud queremos comunicarle la gestión adelantada por parte de nuestro equipo de trabajo.

Considerando que:

- Mediante la presente se le informa que se llevó a cabo verificación por parte de cartera al código **N°0569434** ubicado en la dirección, CLL 16 3A-81 CASA G2 CONJUNTO CERRADO YERBABUENA, se logró constatar que se le viene facturando tarifa residencial estrato 3 - Desocupado.

- Respecto a la desocupación del predio después de marzo de 2020 que inició la pandemia, como señala en su requerimiento, es preciso recordarle que es deber del usuario dar informe o reportar al prestador del servicio de aseo, cualquier situación que altere la ejecución del contrato o la prestación del servicio, o que implique variación en los datos registrados en el sistema de información comercial, tal y como lo deja ver la siguiente normativa:

  Decreto 1077/2015, Art. 2.3.2.2.4.2. 109. De los deberes. Establece que los usuarios deben dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

  Es de importancia manifestarle que de acuerdo con lo señalado en **el contrato de condiciones uniformes de Veolia. en el municipio de cúcuta en su cláusula 10 numeral 14 obligaciones del suscriptor y/o usuario**: *Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del*

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Aseo Urbano S.A.S E.S.P
Nit. 807005020-8
Avenida 4A # 8N-57 Zona Industrial
Cúcuta · Colombia
Tel. 5784888
www.veolia.com.co/orient

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

Por ende, la superservicios aclara 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". [Concepto SSPD-OJ-194-2005].

- ❑ Teniendo en cuenta lo anterior le ratificamos que no se acceden a descuentos sobre facturas anteriores, toda vez que la Empresa Prestadora Veolia ha aplicado los descuentos de acuerdo a los reportes que registra el código 0611938.

  Así mismo, es preciso manifestar que la Superintendencia de Servicios Públicos a través de sus conceptos jurídicos nos ha aclarado que la tarifa de predio desocupado tiene efectos hacia futuro. Razón por la cual no existe ningún cobro indebido al código N° 0569434 y no es posible ajustar la factura vigente.

- ❑ Finalmente, le recordamos que usted realizó su reporte mediante solicitud 419817 del 08-03-2021. Vale la pena resaltar que en la factura de Abril-21 que corresponde al periodo de aseo que va del 22 de febrero-21 al 21 marzo-21, usted vería reflejado el descuento de unos días promedios (14 días) por predio desocupado de acuerdo a su reporte (08-03-2021). Sin embargo, se constató que en esta factura no se aplicaron los días promedio por predio desocupado.

Resuelve:

- ❑ Teniendo en cuenta lo anterior se le informa que Veolia accede a la aplicación de los 14 días para garantizar la aplicación del descuento por predio desocupado de acuerdo a los reportes del cliente (Se anexa comprobante de ajuste). En las próximas facturas, podrá ver reflejada la tarifa completa por predio desocupado. Así mismo se le reitera que el descuento se aplica solo hasta el día en que el usuario informa el estado del inmueble.

- ❑ 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.

Cordial saludo.

MARIA ESPERANZA ACHURE GRANDAS
Coordinadora de Servicio al Cliente

Transcriptor: Juanita M.

Aseo Urbano S.A.S E.S.P
Nit. 807005020-8
Avenida 4A # 8N-57 Zona Industrial
Cúcuta - Colombia
Tel. 5784888
www.veolia.com.co/orient

envia
pasión por lo que hacemos

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (7) 8951984
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIIU 4923 Transporte de Mercancia
CIIU 5320 Mensajeria Expresa

D.E 11

CREDITO 114010998082

CUFE
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

FEC ADMISION 28/04/2021 10:07 ORIGEN: CUCUTA DESTINO: VILLA DEL ROSARIO-NORTE DE SANTANDER REG.DESTINO: CUCUTA CITA ENTREGA:

REMITE: VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP CENTRO DE COSTO

DIRECCION: AVENIDA 4A # 8N-57 ZONA INDUSTRIAL

TEL: 5780937 CEDULA / TI / NIT 807005005-7 COD. POSTAL ORIGEN 540003417 CUENTA: 11-001-0000230

PARA TERESA GAUTA LEAL
CALLE 16 NO 3A-81 CASA G2 CONJUNTO CERRADO YERBABUENA

TEL 9999990 CEDULA / TI / NIT COD. POSTAL 541030 RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS
442751

Nombre CC.Remitente

El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:
DOCUMENTOS

UNIDADES	1
PESO (gramos)	1000
PESO VOL	1
PESO A COBRAR(Kg)	1
VALOR DECLARADO	10000
VAL SERV ME	0
FLETE VARIABLE	0
OTROS	0
TOTAL FLETE	0
CARTAPORTE:NO	

CAUSAL DE DEVOLUCION

Desconocido	No.31	1	2
Rehusado	No.44	1	2
No Reside	No.35	1	2
No Reclamado	No.40	1	2
Dir. errada	No.34	1	2
Otros (Nov Operativa/cerrado)		1	2

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA
D: M: A: H: M:
D: M: A: H: M:

VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P. NIT. 807.005.005-7

N° RADICADO:

Fecha de devolucion al remitente
D: M: A: H: M:

FECHA: 05/21

Guia complementaria de devolucion
Recibi a satisfacción / Nombre CC y Sello Destinatario
HORA: 8 - 8:09

Observaciones en la entrega:
RECIBIDO: AO
TRAMITA: N° Rta.
NO IMPLICA ACEPTACIÓN

Fecha estimada de entrega: 29/04/2021
D: M: A: H: M:

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripcion de este documento. Para la prestacion del PQR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670

ENVIA COLVANES S.A.S., informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, normas complementarias, Aviso de Propiedad y Politicas de Tratamiento de Datos Personales, su información personal y la del destinatario, suministrada en esta Guia, solo reportan el tratamiento necesario a la prestacion del servicio contratado, atención de novedades y/o reclamaciones, y será suministrada únicamente a los intervinientes del servicio o tramite que usted requiera, y por su solicitud u orden de autoridad competente. Para la presentación de PQR remitirse al portal web www.envia.colvanes.com o a la línea telefónica: 7943670

envia
pasión por lo que hacemos

REPORTE DE NOVEDAD Y SOLUCION

GUIA No. _____ FECHA 03/05/21 FECHA GUIA _____

REMITENTE Veolia

DESTINATARIO Teresa

SE OFRECIO EN FECHA _____ CODIGO DE ENTREGA EXTEMPORANEA _____ UNIDADES 1

NOMBRE OP [illegible] COD _____ RUTA _____ CEL _____

COD. NOV. 81 NOVEDAD permanece cerrado

FECHA _____ SOLUCION _____

NOMBRE AUXILIAR SERVICLIENTE

FOPER 04 LB IMPRESOS S.A.S. - Tel. 631 1367

Guia: 114010998082
Fecha Sol: 04/05/2021 Rack:T-1
Solucion:

SE ENVIO CORREO
MARIA.ACHUREVEOLIA.COM CON UN
CUADRO DE NOVEDADES Y SOLICITA
HACER LA DEVOLUCION

Contacto: MARIA 1346