



VC-1310-10705-18

San José de Cúcuta, 21 de agosto de 2018

Señor (a)

CARMEN CIRO CARREÑO SUESCUN

Calle 6 0-96 Barrio Motilones

Celular y/o Teléfono 320-8881012 - 314-2795097

San José de Cúcuta

Referencia: PQR 2203457 del 06 de agosto de 2018. Número de usuario 439333.

Atento Saludo.

Por medio del presente nos permitimos solicitarle se sirva comparecer en alguna de las diferentes Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos de **VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. ESP.**, ubicadas en la Avenida 4A No. 8N-57 Zona Industrial, CAC – Atalaya ubicado en la Calle 0 6-35 Barrio Comuneros y CENS, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del envío de la presente; con el fin de surtir notificación personal de la decisión proferida al PQR y/o Oficio por usted formulado (Artículo 68 Código Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011).

Se le comunica que de no comparecer dentro del término indicado, se procederá a la notificación por Aviso o se publicará en las Carteleras de los diferentes puntos de atención que poseemos y en nuestra página WEB, estarán en lugar visible al público, por el término de ley.

Le informamos que para comparecer en esta oficina, debe presentar el documento de identidad correspondiente.

Agradeciendo su atención,

Cordialmente,

NELSON TORRES BARAHONA

Gerente Comercial

Preparó: Cristian

Revisó: Luis Carlos Hernández P.

Recibí:			
Nombre: _____			
C.C. _____			
Firma: _____			
Día	Mes	Año	Hora

¡VEOLIA, RENOVANDO EL MUNDO!

Veolia Aseo Cúcuta S.A E.S.P

Nit. 807005005-7

Avenida 4A # 8N-57 Zona Industrial

Cúcuta • Colombia

Teléfono : 5780254

www.veolia.com.co

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11



Lic.Mfn.Transportes 0080 de marzo 14/2000
 Lic.Miniclo 001191 de julio 13/2010
 CIIU 4923 Transporte de Mercadería
 CIIU 5320 Mensajería Expresa

M.E 11



GUIA CREDITO 114010289343

Somos Autorretenedores Resolución: 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución: 12506 Dic/2002

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
 Principal: Calle 13 # 84 - 50 Bogotá D.C.
 Atención al usuario PBX (142)39665
 www.enviacolvanes.com.co

FECHA ADMISION 21/08/2018 14:07	ORIGEN: CUCUTA	DESTINO CUCUTA	CUCUTA NORTE DE SANTANDER	REG.DESTINO CUCUTA	CITA ENTREGA	COBRA CARGUE / DESCARGUE
REMITENTE: VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP		CENTRO DE COSTO		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arbo en destino
DIRECCION: AVENIDA 4A # 8N-57 ZONA INDUSTRIAL				UNIDADES 1	Desconocido	No.31
TEL: 5780937	CEDULA / TI / NIT 807008005-7	COD. POSTAL ORIGEN	CUENTA: 11-001-0000230	PESO (gramos) 1000	Rehusado	No.44
PARA CARMEN CIRO CARREO SUESCUN CALLE 6 0-96 BARRIO MOTILONES				PESO VOL. 1	No Reclamado	No.35
TEL 3208881012	CEDULA / TI / NIT	COD. POSTAL 540013359	RECIBE LOS SABADOS: SI	PESO A COBRAR(Kg) 1	Dir. errada	No.40
NOTAS				VALOR DECLARADO 10000	Otros (Nov Operativa/cerrado)	No.34
Nombre CC, Remitente				FLETE 0	Fecha de devolución al remitente	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido es: DOCUMENTO				COSTO MANEJO 0	Observaciones en la entrega:	
				OTROS 0	Guía complementaria de devolución	
				TOTAL FLETE 0	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
				CARTAPORTE=NO	D: M: A: R: M:	
				2203457	D: M: A: R: M:	

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.enviacolvanes.com.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de venta, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remítase a nuestra pagina web o al PBX (142)39665

ENVIA COLVANES S. A. S. informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, normas complementarias, Aviso de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales, su Información personal y la del destinatario, suministrada en esta Guía, solo recibirán el tratamiento necesario a la prestación del servicio contratado, atención de novedades y reclamaciones, y será suministrada únicamente a los intervinientes del servicio o trámite que usted requiera, y por su solicitud u orden de autoridad competente. Para la presentación de PQR remítase al portal web www.enviacolvanes.com.co o a la línea telefónica: 4239665



REPORTE DE NOVEDAD Y SOLUCION

GUIA No. 114010289343 FECHA 22/8/18 FECHA GUIA _____
 REMITENTE VEOLIA
 DESTINATARIO Carmen ciro
 SE OFRECIO EN FECHA _____ CODIGO DE ENTREGA EXTEMPORANEA _____ UNIDADES _____
 NOMBRE OP BO COD _____ RUTA _____ CEL _____
 COD. NOV 35 NOVEDAD Atiende confirmación
 FECHA _____ SOLUCION _____
 NOMBRE AUXILIAR SERVICIENTE _____

Guia: 114010289343
 Fecha Sol: 24/08/2018 Rack: T-1
 Solucion:
 REMITENTE CONFIRMA FAVOR HACER LA RESPECTIVA DEVOLUCIÓN CON EL MOTIVO DE LA NO ENTREGA
 Contacto: MARIA ESPERANZA ACHURE 1752



VC-1310-11082-18

San José de Cúcuta, 28 de agosto de 2018

Señor (a)
MARINA RODRIGUEZ
Calle 4-6-87 Barrio La Insula
Cúcuta 587-5061
San José de Cúcuta

Referencia: PQR 2222097 del 15-08-2018. Número de usuario 60199.

Cordial Saludo.

Con relación a su petición de la referencia y estando dentro de la oportunidad legal conferida, nos permitimos dar solución en los siguientes términos:

Usted nos manifiesta predio desocupado.

Considerando que:

- Que en visita efectuada al predio por nuestro Verificador de PQR, se logró determinar que efectivamente el predio actualmente 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 que 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-07-194-2005 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 informe a la empresa".
- El descuento por predio desocupado se aplicará desde el momento en que se toma la petición, para todos los casos en que una vez realizada la visita de verificación se corrobore que el predio se encuentra efectivamente desocupado.

Se Resuelve:

- Proceder a efectuar 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, a partir de la fecha de presentación de la petición, esto es, desde el 15-08-2018.
- 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).
- Expirase a solicitud del reclamante la factura con los dineros y/o conceptos que no son objeto de reclamación, a efecto de permitírsele el uso de los Recursos, en armonía con el Artículo 155 de la Ley 142/94 (Acreditación de Pago).

Atentamente,
NELSON TORRES BALAHONA
Gerente Comercial
Revisó: Luis Carlos Hernández

Veolia Aseo Cúcuta S.A.E.S.P
NIt. 807005005-7
Avenida 4A # 8N-57 Zona Industrial
Cúcuta • Colombia
Teléfono : 5780254
www.veolia.com.co

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios