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

San José de Cúcuta, Abril 17 de 2019.

Señor(a)
DUBER GUEVARA PÉREZ
CASA LOTE N°4 MNZ A BARRIO VILLAS DE GUADALUPE
3162807866
Cúcuta.

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No.2724625

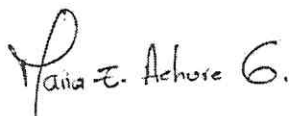
Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 08 de abril de 2019, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 2724625 que usted presentara el día 18 de marzo de 2019, 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,



MARIA ESPERANZA ACHURE
Coordinadora de Servicio al Cliente

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

FECHA Y HORA DE PUBLICACIÓN

AVISO: 24/04/19 a 9:00am

FECHA Y HORA DE NOTIFICACIÓN

SURTIDA: 30/04/19 a 6:00pm

472

Servicios Postales
Nacionales S.A.
T 11 900 002917-9
DG 25 G 35 A 55
Línea Nat: 01 8000 111 210

REMITENTE

Nombre/ Razón Social
VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. ESP.
VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. ES

Dirección: AV 4A N 8N-57 ZONA
INDUSTRIAL

Ciudad: CUCUTA

Departamento: NORTE DE

Código Postal: 540001579

Oficio: YG225311959CO

RECIPIENTARIO

Nombre/ Razón Social:
DUBER GUEVARA PEREZ

Dirección: CASA LOTE N°4 MNZ A
BARRIO VILLAS DE GUADALUPE

Ciudad: CUCUTA

Departamento: NORTE DE
SANTANDER

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:
17/04/2019 15:47:24

No. Inscritome de carga 016/2010 del 20/05/2010
No. Resolución Miscartaria Express 171687 del 08/09/2010

Martha Jaimes
23 ABR 2019
RECIBIDA



San José de Cúcuta, 08 de Abril del 2019

Señor (a)
DUBER GUEVARA PÉREZ
Lider Comunitario barrio Villas de Guadalupe
CASA LOTE N°4 MNZ A BARRIO VILLAS DE GUADALUPE
3162807866
San José de Cúcuta

Referencia: PQR 2724625 del 18 de marzo de 2019. Número de usuario 677274

Cordial Saludo.

En atención a su requerimiento radicado en Centrales Electricas de Norte de Santander bajo el radicado N°. 20191020006306 del 08 de marzo 2019, trasladado por competencia a nuestras oficinas el día 18 de marzo de 2019, le informamos el resultado de la gestión que hemos adelantado:

Considerando que:

- Se realiza visita en el barrio Villas de Guadalupe por parte del supervisor del servicio de barrido, mediante la cual se logró ratificar con la comunidad que se viene prestando el servicio con normalidad el servicio de barrido y/o despapel con una frecuencia de 2 veces por semana los días lunes y jueves entre las 6:00 am y las 2:00 pm, sobre las vías principales del sector.
- Se verifico en nuestro sistema comercial el código N° 677274, correspondiente al predio ubicado en la Mnz A Lote 4 Villas de Guadalupe, como resultado de dicha verificación se pudo ratificar que el predio corresponde a un usuario Residencial Estrato 1-Ocupado, con descuento en la tarifa del servicio publico de aseo, por no contar con el servicio de recolección puerta a puerta, debido a que el sector es de difícil acceso vehicular.

Así mismo se constató mediante visita efectuada en atención al PQR 2643584 del 12 de febrero de 2019, por parte del supervisor del servicio de recolección, se logró determinar que el servicio se ha prestado de manera ininterrumpida en este sector, a una distancia de 150 mts del predio identificado con código 677274, con una frecuencia de 3 veces a la semana, los días lunes, miércoles y viernes, entre las 07:00 pm a las 03:00 am.

- Frente al cobro del servicio de barrido es importante tener en cuenta que el componente de barrido y limpieza de áreas públicas hace parte de los componentes del servicio de aseo definidos por esta Comisión de Regulación para establecer el valor de la tarifa del servicio de aseo, pese a que no se le barra frente al predio. Lo invitamos a remitirse al "CONCEPTO 59361 DE 2012 de Septiembre 25 de 2013 De la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO -CRA-, para brindar mayor claridad.

"En este sentido, resulta conveniente recordar que el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, asociado a la prestación del servicio público de aseo, es una actividad que tiene el carácter de colectiva, ya que por estar integrada a las condiciones de salubridad e higiene de la comunidad, debe ser asumida por la totalidad de los habitantes a los cuales se les presta el servicio. Así las cosas, y teniendo en cuenta que es una actividad percibida por todos los suscriptores o usuarios que hacen uso de la infraestructura y el equipamiento urbano, es correcto que los costos asociados al barrido de vías y áreas públicas sean pagados entre todos".

- Para brindar explicación acerca de los valores facturados, es importante señalar que el servicio de aseo, es un servicio público definido en la Ley 142 de 1994, como tal es un servicio regulado, lo que significa que las tarifas que se cobran a los usuarios se tienen que ceñir a un marco legal determinado por el gobierno nacional a través de entidades llamadas comisiones de regulación, para el cálculo de las tarifas del servicio de aseo es la Resolución 720 de 2015 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) entidad delegada por el estado nacional colombiano para el tema tarifario en la cual se definen los costos del servicio de aseo, mencionados a continuación:

Comercialización y recaudo: Son los costos correspondientes a la liquidación, impresión, entrega de facturas a nuestros usuarios; en recaudar los montos facturados, en jornadas de capacitación y atención al cliente.

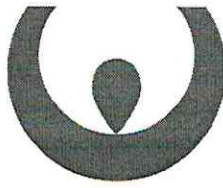
Recolección y transporte: Son los costos correspondientes a la actividad de recolección de los residuos en su casa o en puntos de acopio y el transporte hasta el lugar donde se va a realizar la disposición final de ellos.

Barrido y limpieza áreas públicas: Corresponde al mantenimiento y aseo que se realiza en zonas como calles u espacios de la comunidad. Este componente se cobra cuando el predio este ocupado o desocupado pese a que no se barre frente al predio ya que es un servicio de carácter colectivo.

Relleno Sanitario: Es el costo del tratamiento final que se le hace a la basura sin afectar el medio ambiente o causar un impacto negativo en la salud de la comunidad.

Tratamiento de lixiviados: un nuevo componente de la tarifa del servicio de aseo, el cual consiste en separar estos líquidos de los residuos, con el ánimo de no causar impacto en el medio ambiente.

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



Limpieza Urbana por Suscriptor: Corresponde a la suma del costo mensual de poda de árboles, corte de césped, lavado de áreas públicas, limpieza de playas e instalación de cestas dentro del perímetro urbano.

- Que el Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.2.4.1.99. Prepago en facturación conjunta. Cuando se facture el servicio público de aseo de manera conjunta con cualquier otro servicio que tenga establecido un sistema de comercialización a través de la modalidad de prepago, no se podrá dejar de pagar el servicio público de aseo, de acuerdo al parágrafo del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.
- Que la Ley 142 de 1994 en su artículo 87.2 consagró el principio de neutralidad, según el cual, cada usuario tiene derecho a tener el mismo tratamiento tarifario que cualquier otro si las características de los costos que ocasiona a las empresas de servicios públicos son iguales, en otras palabras no existirá exoneración a ninguna persona natural o jurídica que este dentro de nuestra área de operación y este recibiendo el servicio en condiciones normales y óptimas.
- 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:

- Informar al usuario que su reclamación no es procedente, a que mediante visita efectuada se logró ratificar que se presta el servicio de recolección a 150 mts del predio, así mismo actualmente se le viene aplicando descuento en la tarifa por no contar con el servicio de recolección puerta a puerta (**Artículo 44 Resolución CRA 720/2015**), debido a que es una vía destapada, donde no es posible el paso del vehículo compactador.
- Informar al usuario que de acuerdo al **Decreto 1077 en su Artículo 2.3.2.2.2.22**, debe trasladar los residuos sólidos al punto de acopio más cercano en las frecuencias y horarios establecidos, debido a que por condiciones de la vía no es posible prestar el servicio puerta a puerta.
- Comunicar que respecto al cobro del servicio de barrido y/o despapel se debe tener en cuenta que el componente de barrido y limpieza de áreas públicas hace parte de los componentes del servicio de aseo definidos por esta Comisión de Regulación para establecer el valor de la tarifa del servicio de aseo, pese a que no se le barra frente al predio. No obstante, se ratifica que para este sector se presta este servicio en las frecuencias y horarios establecidos los lunes y jueves, entre las 6:00 am y las 2:00 pm, sobre las vías principales del sector.
- Que teniendo en cuenta el **ARTÍCULO 2.3.2.2.4.1.99**. Prepago en facturación conjunta, no es posible excluir de las facturas de Centrales Electricas de Norte de Santander el servicio publico de aseo, en tanto que el código N°. 677274 se encuentra dentro de nuestra área de prestación del servicio y no se podrá dejar de pagar el servicio público de aseo.
- 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).

Atentamente,

MARIA ESPERANZA ACHURE
Coordinadora de Servicio al Cliente.

Transcriptor: Ingrid Palencia
Revisó: Esperanza Achure

Maria Rondero
Cc 60 450 581

22 ABR 2019

motivos 1 2 No concierne 1 2 No Existe Num:
72 de Devolución 1 2 Refusado 1 2 No Reclamo
 1 2 Cerrado 1 2 No Contact
 Dirección Errada 1 2 Fallido 1 2 Apartado Causar
 No Reside 1 2 Fuerza-Mayor