



NOTIFICACIÓN POR AVISO

FORMATO

VHC-GC-F-03

Version: 01

OFICINA DE SERVICIO
AL CLIENTE

VEOLIA ASBO
NORTEDESAUTANTERSA.S.E.S.P.
NIT 809022102

FECHA DE RADICACIÓN:

Angie Bldn.

NÚMERO DE RADICADO:

05/08/26

RADICADO POR:

8:30 am

HORA:

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO

Caso No. 4004616

San José de Cúcuta, 03 de agosto de 2026

Señor(a)

MARLENY FLOREZ PEÑARANDA

CLL 24 A 63-57-1 1168 EL PROGRESO

Cúcuta

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 22 de julio de dos mil veintiséis (2026) mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 4004616 que Usted presentará el día 08 de julio de dos mil veintiséis (2026), 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.

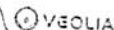
Contra el oficio que por este aviso se notifica proceden el recurso de reposición, ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, y, en subsidio, el recurso de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; recursos que podrá interponer dentro de los cinco (5) días 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; Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra de la decisión empresarial, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Cordialmente,

Ingrid Palencia

INGRID YOMAIRA PALENCIA ESPINEL
Coordinador Experiencia de Cliente
Veolia Colombia S.A.S. E.S.P



PUBLICACIÓN DEL AVISO

FECHA: 06/08/26 HORA: 6:00 am

DESFIJACIÓN DEL AVISO

FECHA: 13/08/26 HORA: 6:00 pm

Renovando al mundo

San José de Cúcuta, 22 de julio de 2026

Señor (a)

MARLENY FLOREZ PEÑARANDA

CLL 24 A 63-57-1 1168 EL PROGRESO

Cúcuta

Asunto: Respuesta PQR 4004616 del 08-07-2026
Descuento por predio desocupado

En Veolia hemos trabajado para la misión que nos propusimos de proporcionar recursos al mundo como nuestro propósito que traduce el compromiso inquebrantable de crear un impacto positivo en el planeta, durante más de 170 años.

En atención a la petición recibida el día **08-07-2026** sobre la aplicación de la tarifa de aseo como predio desocupado para el código N° 1034430, queremos comunicarle lo siguiente:

- ☐ Conforme a los requisitos que señala la Resolución **No. 720 de 2015 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA)** en su **Artículo 45** la cual trata de las tarifas para los inmuebles desocupados, procedimos a realizar visita de verificación al predio el día 09-07-2026. En dicha revisión se logró determinar que efectivamente el predio actualmente se encuentra desocupado. En este sentido, Veolia accede a la aplicación de la tarifa de predio desocupado para el código N° 1034430.
- ☐ Es preciso manifestar que la Superintendencia de Servicios Públicos¹ a través de sus conceptos jurídicos nos ha aclarado que la tarifa de predio desocupado tiene efectos hacia futuro, es decir no proceden ajustes sobre facturas anteriores. Usted podrá ver reflejado el descuento de manera completa a partir de la factura de **Agosto/2026** que corresponde al consumo de aseo que va del **23 de Junio de 2026 al 22 de Julio de 2026**. Rango en la fecha que se encuentra su petición **08-07-2026**. Tenga en cuenta que este primer descuento será calculado desde el momento en que se constató la desocupación del inmueble.
- ☐ Se hace necesario recordar que sobre el usuario recae la obligación de informar a la empresa, la condición en la cual se encuentra el predio, o cualquier otro evento que afecte la prestación del servicio, entre esas informar si el predio se encuentra desocupado (**Resolución 720 de la CRA de 2015. Art 45, Parágrafo**).
- ☐ Le recordamos que si el predio estuvo desocupado o no se encontraba en uso, es deber del usuario informar a la empresa esta novedad, para que le facturen la tarifa mínima, o cargo fijo por desocupado, es decir que no se acceden a descuentos sobre facturas anteriores, toda vez que no existen reportes ante la Empresa Prestadora Veolia. 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.

¹ **Concepto SSPD-OJ-194-2005** : "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

Veolia Colombia S.A.S E.S.P

Nit. 807.005.020-8

Avenida 4A # 8N-57 Zona Industrial

Cúcuta - Colombia

Teléfono : (607) 578 48 88

<https://www.oriente-yopal.veolia.co/>



- Fue un gusto poder atenderle; recuerde que 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).

Ingrid Palencia

Transcriptor: Charles Echavarria
Auxiliar de Experiencia de Cliente

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN

«4+72» Correo y mucho más

Fecha 1:	DIA	MES	AÑO	R	D
10	4	AGO	2026		

Fecha 2:	DIA	MES	AÑO	R	D

Observaciones	CC	Centro de distribución	Observaciones
Rehusado			
Exonerado			
No Reside			
Dirección Errada			
Cerrado			
Faltado			
Fuente Mayor			
No Reclamado			
No Existe Numero			
No Contratado			
Apartado Clausurado			

Nombre del distribuidor: **Empres**

CC: **2519**

Centro de distribución: **Av64**

Observaciones: **CC 1.090.373.915 De Cúcuta**