



NOTIFICACIÓN POR AVISO

FORMATO
CUCUTILLA DE CUCUTILLA
AL VHC-GC-F-03
NORTE DE SANTANDER S.A.S. E.S.P.
Versión: 01

San José de Cúcuta, 30 de julio de 2026

Señor(a)
EMILSE MENESES
FINCA LOS MENESES VEREDA CUCUTILLA
Cucutilla

FECHA DE RADICACIÓN:
NUMERO DE RADICADO:
Carolina Parada
RADICADO POR:
04-09-26
HORA: *9:00 AM*
ANEXOS:
Renovando el mundo

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No. 3966222

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio del día 14 de julio de dos mil veintiséis (2026) mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 3966222 que Usted presentará el día 30 de junio 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: *09-09-26* HORA: *6:00 AM*
DESFIJACIÓN DEL AVISO
FECHA: *11-09-26* HORA: *6:00 PM*
Renovando el mundo

San José de Cúcuta, 14 de julio de 2026

Señor (a)
EMILSE MENESES
FINCA LOS MENESES VEREDA CUCUTILLA
3125441914
CUCUTILLA

Asunto: Respuesta PQR 3966222 del 30-06-2026
Descuento por predio desocupado

Apreciado Cliente:

Durante más de 170 años, el propósito de Veolia ha sido proporcionar recursos al mundo para generar un impacto positivo y significativo en el planeta. Nuestra estrategia se centra en la gestión sostenible de agua, residuos y energía, pilares de la transición ecológica.

Veolia es el referente mundial en transformación ecológica, ofreciendo soluciones innovadoras que permiten a ciudades e industrias mantener servicios esenciales y reducir su huella ecológica. Estamos dedicados a un futuro más sostenible y circular, con la preservación de recursos y la lucha contra el cambio climático como ejes centrales.

En atención a la petición recibida el día **30-06-2026** sobre la aplicación de la tarifa de aseo como predio desocupado para el código N° 573189, 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 verificación de los consumos de energía del predio. En dicha revisión se logró determinar que efectivamente el predio actualmente se encuentra desocupado. En este sentido, Veolia Accede de la tarifa de predio desocupado para el código N° 573189.
- ☐ 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 **Julio/2026** que corresponde al consumo de aseo que va del **23 de Mayo de 2026 al 22 de Junio de 2026**. Rango en la fecha que se encuentra su petición **30-06-2026**. 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**).

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.



- ☐ 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.
- ☐ Tenga en cuenta que aún estando el predio desocupado, el usuario debe cancelar los valores correspondientes a las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, pues estas son actividades que tienen el carácter de colectivas, ya que benefician a toda la comunidad. Así lo han manifestado las entidades encargadas de controlar, regular y vigilar la prestación del servicio de aseo Concepto 448 del 2014 de la Superservicios y Concepto 59361 de septiembre 25 de 2013, de la -CRA-.
- ☐ Recuerde tener presente que usted gozará de la tarifa de predio desocupado por un límite de tiempo de tres (3) meses como lo señala la norma². Por lo tanto, en el evento en que el inmueble permanezca desocupado después que finalice este periodo **(05 de octubre de 2026)**, por favor contáctenos de inmediato a través de nuestros canales, línea gratuita nacional de atención al cliente **018000950096** desde cualquier teléfono fijo o celular; **co.servicioalcliente.aseo.oriente@veolia.com** o en nuestra página web <https://www.oriente-yopal.veolia.co/contactanos> donde recibiremos con gusto nuevamente su reporte y así continuara disfrutando de esta tarifa mínima.

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).

Cordialmente,

Ingrid Palencia

INGRID YOMAIRA PALENCIA ESPINEL
Coordinadora de Experiencia de Cliente

Transcriptor: Viviana Quintero, Auxiliar de Experiencia de Cliente

Formulario de registro de novedades de desocupación de inmueble. El formulario contiene campos para: Observaciones, Centro de Distribución, C.C., Nombre del distribuidor, Fecha 1, Fecha 2, DIA, MES, AÑO, y una sección de Motivos de Devolución con opciones como: No Resido, Precosa Errada, Cerrado, No Contactado, No Radicado, No Existe Naturaleza, y Desconocido. Hay una sección de Fuerza Mayor con opciones: No Resido, Precosa Errada, Cerrado, No Contactado, No Radicado, No Existe Naturaleza, y Desconocido. El formulario está firmado por Ingrid Palencia y tiene el sello de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La reedificación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá persona prestadora del servicio de aseo."