

**NOTIFICACIÓN POR AVISO****FORMATO****VSC-GC-F-10****VERSIÓN :10**

Fecha: 09 de Septiembre del 2022

En cumplimiento de lo establecido por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dado que no fue posible la notificación personal, Veolia Aseo Santander y Cesar S.A. E.S.P., procede a notificarlo(a) por aviso, anexando a ésta, el oficio de fecha 31-08-2022 en respuesta a su (petición, queja, reclamo o recurso), radicado bajo el No. 67263 de fecha 17/8/2022.

Contra la decisión antes indicada, proceden los Recursos de Reposición y en Subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante la misma Empresa, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, advirtiéndole que dicha notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega de este aviso.

Atentamente,

**MARISOL JIMENEZ NAVARRO**

Coordinadora de Atención al Cliente

Nombre de quién recibe: TULIO ALVARADO VALENCIA

Dirección: CRA 28 # 44-38 BARRIO PALMIRA

Ciudad: Barrancabermeja

Fecha: \_\_\_\_\_

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)[co-servicioalcliente.aseovsc@veolia.com](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@veolia.com)

Servicio al Cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - B. Poblado

Barrancabermeja: Calle 47 21 a - 37 B. Inscredial

Aguachica: Oficina de CENS CI 11 #14-10 Barrio la Ceiba

Pelaya: Carrera 10 N° 7a - 58 Las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

Oficio PQR No. 67263 - Barrancabermeja, 31-08-2022

Señor(a)  
**TULIO ALVARADO VALENCIA**  
CRA 28 # 44-38 BARRIO PALMIRA  
Barrancabermeja

**ASUNTO:** Petición No.67263 de fecha 17/8/2022 Código Suscriptor 400471

En cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, se procede a resolver la reclamación mencionada en el asunto

### CONTENIDO DE LA PETICIÓN

#### Petición.

- Se nos notifique por qué esas alzas y bajas en este servicio, o es que ustedes están trabajando con el precio del Dólar.
- Porque los trabajadores de servicio de aseo por las calles no están realizando el aseo, por las calles (tercera 3), (cuarta 4), (quinta 5) y la (sexta 6), como si los de este sector no pagáramos el servicio de aseo o es que somos del extracto uno (1), y fui personalmente al parque de la iglesia del Barrio Palmira, realizando el aseo al parque y me acerque a uno de ellos, le pregunte por qué no le están realizando el aseo de las calles ante mencionadas, me responde que no pueden porque tienen una Carla de seguridad; Ósea que todos los SABADOS están en Charlas.

### LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Una vez realizadas las verificaciones pertinentes se evidencia que la cuenta 400471 corresponde al predio con dirección CRA 28A 44 38 PALMIRA - clasificado como Residencial Estrato 4, es importante aclarar que **VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A. E.S.P.** se encuentra vigilado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), ente encargado de establecer la metodología tarifaria, **por tanto, la tarifa puede presentar variaciones ya sea en aumento o en disminución.**

Así mismo, es preciso indicar 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 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.

De igual manera le reiteramos que la tarifa aplicada se genera conforme a las disposiciones de la **Resolución CRA 720 de 2015**, la cual es de consulta pública en la página [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co) o en el link de la Resolución o en el link directo de la resolución: <https://cra.gov.co/documents/RESOLUCION-720-DE-2015-EDICION-Y-COPIA.pdf>, y donde se encuentran discriminados de manera específica los conceptos y las fórmulas con las cuales se aplican los valores para el servicio de aseo.

#### Servicio al Cliente



De acuerdo a lo anterior se confirma que la tarifa se encuentra correctamente aplicada y no es procedente generar ajustes.

Respecto al servicio de barrido, le comunicamos que se presta con frecuencia miércoles y sábados entre las 6 am y 2 pm, sin embargo teniendo en cuenta su queja se socializó con el personal encargado de la zona para asegurar la correcta prestación del servicio, así mismo se está realizando seguimiento.

### Fundamentos legales

En desarrollo del **Artículo 23 de Nuestra Política, la ley 1437 de 2011 y la Ley 142 de 1994** en su Artículo 152 y siguientes, ha establecido que el Usuario de los servicios públicos domiciliarios tiene la posibilidad de hacer uso del derecho de defensa en sede de las Empresas Prestadoras de los mismos y la obligación que le asiste a éstas de dar trámite a las Peticiones, Quejas y Recursos que le sean presentadas.

### RESUELVE:

No Acceder a la queja presentada, por las razones antes expuestas.

Envíese citación y notifíquese personalmente el contenido de la presente Resolución al peticionario, y de no ser posible la notificación personal, procédase a la notificación por aviso de conformidad con lo previsto por los Arts. 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011.

Se le informa al usuario que contra la presente procede recurso de reposición ante la misma empresa y en subsidios apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,

**MARISOL JIMENEZ NAVARRO**  
Coordinadora de Atención al Cliente

NOTIFICACIÓN PERSONAL: HOY \_\_\_\_\_, NOTIFICA LA DECISIÓN CONTENIDA EN EL OFICIO PQR 67263 DEL 31-08-2022 AL USUARIO **TULIO ALVARADO VALENCIA**

Elaboró: **FIRMA Y CÉDULA No.:** \_\_\_\_\_

Fecha:

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.