

	NOTIFICACIÓN POR AVISO	FORMATO
		VHC-GC-F-03
		Versión: 01

Guadalajara de Buga 28 de enero de 2026

Señor (a)
DANILO CRUZ TORO
CARRERA 25 # 14A - 33
BARRIO PALO BLANCO
 Buga – Valle del Cauca

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No. 10776573

Apreciado señor (a) ,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio No. **10776573** del día 19 de enero de 2026, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° **10776573**, que usted presentará el día 06 de enero de 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.

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.

Atentamente


Astrid Romero
 Apoyo Atención al Cliente
 Veolia Aseo Buga S.A. E.S.P.



Resolución No. 10776573
No. Cuenta 0431000000

De acuerdo con el asunto de la referencia y en virtud de las atribuciones establecidas en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, complementarias, **Veolia Aseo Buga S.A. E.S.P.** procede a informar el resultado de la gestión que se adelantó con el propósito de dar solución de fondo a su solicitud presentada el día 6 de enero de 2026 en atención a los siguientes:

ANTECEDENTES

1. Mediante reclamo escrito radicado en la Empresa VEOLIA ASEO BUGA S.A. E.S.P. bajo el PQR No **10776573** del 6 de enero de 2026, el señor(a) **DANILO CRUZ TORO** solicita:

PRETENSIONES

1. Que se brinde una **explicación técnica, clara y detallada** sobre las razones que motivaron el incremento en el valor facturado por el servicio público de aseo correspondiente al periodo comprendido entre el **27 de noviembre y el 28 de diciembre de 2025**.
 2. Que se **ajuste y/o reliquide** la factura del periodo señalado, de conformidad con los valores que venían siendo aplicados en los meses anteriores al **mes de octubre de 2025**, siempre que no exista una causa objetiva, legal y debidamente sustentada que justifique el aumento.
 3. Que se informe de manera precisa **cuál es la metodología tarifaria empleada** para el cálculo del servicio de aseo, indicando cómo se determinan los **costos fijos y variables**, y bajo qué criterios se autorizan los incrementos en dichos conceptos.
 4. Que se indique **cuál es la entidad competente encargada de la regulación y vigilancia** de la correcta aplicación de los costos fijos y variables del servicio público de aseo, así como los mecanismos de control existentes.
 5. Que, en caso de que alguna de las anteriores pretensiones sea negada, se emita una **respuesta de fondo, debidamente motivada en derecho**, indicando las normas legales y reglamentarias que sustenten dicha decisión.
2. Para dar trámite a la reclamación, se realizó validación en el sistema de información comercial Open Smartflex y la tarifa es correcta para el estrato 3 en el cual está clasificado el inmueble, como mostramos a continuación resolviendo los 5 puntos de su petición:
 1. En la factura emitida en dicha fecha no hay incremento alguno del servicio de aseo, como podrá ver en la siguiente imagen el costo del servicio fue de \$42.282 y tiene una cuota de financiación realizada en la empresa de energía por \$19.967 lo que sumado le da el valor cobrado por aseo ese mes.

CONCEPTOS A PAGAR DE OTRAS ENTIDADES DIFERENTES A CELSIA

ASEO* Servicio prestado por VEOLIA ASEO BUGA S.A. E.S.P.		CONCEPTO ASEO	VALOR
NIT: 815000649-6	Ton. residuos no aprovechables aliviables: 0,00	Servicio de Aseo	\$42.262,00
Clase de Servicio: RESIDENCIAL Estrato: 3	Fac. últimos 6 meses (\$)	Cuota 2 de 3 para Cobro de Aseo	\$19.967,00
Período facturado: Inventario 2005	Mes1: 42.281,82 Mes2: 42.286,35 Mes3: 42.268,56	Intereses Financieros Excluidos	\$401,00
Subsidio/Contribución (%): 3,00	Mes4: 41.917,05 Mes5: 43.435,12 Mes6: 43.880,18	Ajuste a decenas	\$10,00
Valor subsidio/contribución (\$): 1.307,07	Ton. residuos aprovechables (Ton. A)		
Total costos tipo: 34.339,50	Mes1: 0,04 Mes2: 0,04 Mes3: 0,04		
Total costos variables: 9.229,40	Ton. residuos no aprovechables (Ton. NA)		
Frec. barrido por semana: 2	Mes1: 0,00 Mes2: 0,00 Mes3: 0,00		
Frec. recolección semanal: 3	TBL: 21.823,40 TDR: 2.233,66		
Unidades nacionales: 1	TA: 1.232,73 TTL: 617,24		
Ton. barrido y limpieza: 0,00	TRT: 6.379,60 TTE: 0,00		
Ton. limpieza urbana: 0,00	TLU: 6.812,10 TC: 4.471,27		
Ton. rechazo del aprovechamiento: 0,00		Subtotal:	\$62.640,00

Fuente: Factura Celsia

2. Como se evidencia no hay lugar a la liquidación de la factura, por lo expuesto en el punto 1.
3. En las consideraciones legales se detallan los costos facturados y no hay alza alguna en la presente factura.
4. La entidad reguladora de las tarifas es la Comisión de regulación y agua potable CRA y ente de vigilancia la superintendencia de servicios públicos SSPD.
5. A continuación marco normativo.

CONSIDERACIONES DE ORDEN LEGAL

1. Es preciso indicar que, existen algunas variaciones (incrementos o disminuciones) de las tarifas que obedecen a diferentes factores, entre los que se encuentran los siguientes:

Variaciones producto de la aplicación de las disposiciones contenidas en las metodologías tarifarias: En este caso pueden ser producto de un nuevo cálculo de conformidad con lo dispuesto en las metodologías tarifarias vigentes, o de alguna modificación de las fórmulas tarifarias.

Incrementos por índices de precios: Las tarifas de los servicios públicos pueden presentar variaciones, en virtud de lo señalado en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994: "*Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considere la fórmula. (...)*".

Variaciones tarifarias generadas por efecto de la modificación en los niveles de subsidios a los estratos bajos o de los aportes solidarios a los estratos y usos contribuyentes: Los alcaldes y el respectivo concejo municipal o distrital deben tomar las medidas que a cada uno correspondan para crear y ejecutar apropiaciones presupuestales para subsidiar los consumos básicos de acueducto y saneamiento básico de los usuarios de menores recursos, en

concordancia con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, al que se hizo referencia previamente. Así las cosas, por cambios en los porcentajes de subsidios o aportes solidarios, pueden generarse variaciones en las tarifas de los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 (sujetos de subsidios) o de estratos 5 y 6 y aquellos usuarios comerciales e industriales (sujetos de aportes solidarios).

Veolia Aseo Buga S.A. E.S.P

Nit. 815.000.649-6

Calle 6 No. 10-80

Línea: 01 8000 95 00 96

www.veolia.com.co/valle

Buga, Valle del Cauca - Colombia

2. De conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo los datos base corresponden a los promedios de: kilómetros de barrido y limpieza, toneladas de residuos, metros cúbicos de lixiviados y número de suscriptores, se tomará el promedio mensual del semestre inmediatamente anterior, así: i) Para los períodos de facturación entre enero y junio, con base en el promedio mensual de: kilómetros, residuos, caudal de lixiviados y número de suscriptores, de julio a diciembre del año inmediatamente anterior y ii) Para los períodos de facturación de julio a diciembre con base en el promedio mensual de: kilómetros, residuos, caudal de lixiviados y número de suscriptores, de enero a junio del año en cuestión, en toneladas/mes, m3/mes y suscriptores/mes, respectivamente.
3. Por su parte, de acuerdo con lo que se ha mencionado por la Resolución en comento, las tarifas varían en función de los siguientes parámetros:
 - Kilómetros de barrido
 - Metros cuadrados de césped cortados
 - Metros cuadrados de áreas públicas lavadas
 - Árboles podados
 - Cestas instaladas
 - Cestas previamente instaladas por el prestador con mantenimiento
 - Residuos manejados en la recolección y en relleno sanitario
 - Cantidad de lixiviados tratados en el relleno sanitario
 - Número de usuarios por estrato y tipo.
4. Por último, es importante mencionar que VEOLIA ASEO BUGA SA ESP, presta el servicio público de aseo bajo el régimen de libertad regulada, por lo que la tarifa para los usuarios urbanos se aplica incluyendo los siguientes componentes:
 - Costo Comercial por Suscriptor
 - Limpieza Urbana (Corte de Césped, Poda de Arboles, Lavado de áreas públicas, Instalación y mantenimiento de canastillas)
 - Barrido y Limpieza de Vías y Áreas
 - Recolección y Transporte de Residuos Sólidos
 - Disposición Final y Tratamiento de Lixiviados.

RESPUESTA A SU PETICIÓN

1. De acuerdo a revisión realizada a la tarifa y explicación referente a financiación que tiene usted con la empresa de energía Celsia, (está en la cuota 2 de 3) razón por la cual evidenció un mayor valor en la factura emitida en diciembre/2025 por \$ 64.640 (valroa seo mes \$42.262 y financiación \$19.967)) lo que no obedece a alzas en la tarifa si no a una incorrecta lectura hecha por usted de la factura. Se sugiere acercarse a la empresa Celsia para consultar quien realizó la financiación.

Por todo lo argumentado anteriormente,

RESUELVE:

PRIMERO: NO ACCEDE a su solicitud e informa, que el inmueble ubicado en la carrera 25 # 14A - 33 identificado con 0431000000 se continuará facturando para una unidad residencial estrato 3. Si el inmueble se encuentra desocupado podrá reportarlo para aplicar la tarifa que le corresponda.

Veolia Aseo Buga S.A. E.S.P

Nit. 815.000.649-6

Calle 6 No. 10-80

Línea: 01 8000 95 00 96

www.veolia.com.co/valle

Buga, Valle del Cauca - Colombia

SEGUNDO: Notificar la presente decisión al Usuario en los términos estipulados en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001. De no ser posible la notificación personal, se debe dar aplicación al artículo 69 de la ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TERCERO: Contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de apelación en un mismo escrito, ante el Gerente General de la Empresa procederá el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la respuesta por parte de la empresa.

Notifíquese y cúmplase,

Dado en VEOLIA ASEO BUGA S.A. E.S.P. a los diecinueve (19) días del mes de enero de 2026.

Atentamente,



Doris Gomez Valverde
Auxiliar de Servicio al Cliente