

PQR No. 10832717

DATOS CLIENTE

Contrato: 10554
Código Cliente: 10554
Nombre Cliente u Organismo: ALEJANDRO MAZUERA
Dirección Suministro Trabajo: CR 22 CL 14 - 99
Teléfonos: 3012505557
Correo Electrónico:
Contacto: ALEJANDRO MAZUERA
Telefono Contacto: 3012505557
Uso: RESIDENCIAL - ESTRATO 3

DATOS RELACIÓN

Tipo: RECLAMOS
Causal: INCONFORMIDAD CON LA TARIFA APLICADA
Procedencia Tipo: Escrita
Procedencia SubTipo: Aprobación de Ajustes de Facturación
Orden:
Tipo Recurso:

EVOLUCIÓN RELACIÓN


Tipo de Vía: Escrita
Estado: Registrada
Gestor: GLORIA PINEDA
Estado Motivo: 13
Fecha Registro: 06-02-2026
Fecha Atencion: 26-02-2026
Fecha Aviso:

OBSERVACIONES

USUARIO MANIFIESTA QUE LA VIVIENDA ES UN SOLO PISO Y LE LLEGO UN INCREMENTO EN EL ASEO, CODIGO 4520530000, AUTORIZA NOTIFICACION A LA MISMA DIRECCION.

Firma Usuario y/o Suscriptor: _____

Nota: La empresa garantiza que los datos suministrados por el suscriptor y/o usuario serán tratados de manera confidencial, a fin de que terceros no autorizados accedan a los mismos, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.


Analista Atención al Cliente

Responsible Facturación

Jefe Atención al Cliente

Gerencia Comercial

INFORMATE MÁS:

Paga tu factura de energía desde la comodidad de tu hogar en Celsia.com, a través de SE, Nequi, Wompi o Daviplata. Aprovecha y suscríbete a factura digital y deja de recibir tu factura en papel: más organización, más rápida y directo a tu correo.

Libros diferentes a energía según Anexo No. 2 del Contrato de Condiciones Uniformes, CCU Res. CREG 119-07-00

MES: Febrero

CÓDIGO: 4520530000

IAZUERA, ALEJANDRO

C: 6.555.025

Pago oportuno hasta:

12/02/2026

Suspensión desde:

13/02/2026



TOTAL CELSIA	\$ 53.640,00
TOTAL OTRAS ENTIDADES	\$ 135.560,00
TOTAL MES	\$ 189.200,00
SALDO ANTERIOR	\$ 0,00
TOTAL A PAGAR	\$ 189.200,00

Tramita tus solicitudes a través de LuzIA WhatsApp 310 3903468. ¡Fácil, rápida y efectiva!

Clasificación: Residencial 3	Dirección del inmueble: Carrera 22 Calle 14-99 MARACAIBO, TULUA, Valle del Cauca	Dirección de envío: Carrera 22 Calle 14-99 MARACAIBO, TULUA, Valle del Cauca
--	--	--

ENERGÍA

Tu consumo mes: 86,00 kWh. Tarifa aplicada (\$/kWh): \$ 733,74

Periodo facturado: 05/01/2026 al 03/02/2026

Días facturados: 29

Valor último pago: \$ 108.940,00 Fecha de último pago: 07/01/2026

Subsidio/Contribución

Estrato: 3 Subsidio (%): 15,00 Consumo mes: 86,00 kWh

Tarifa subsidio (\$/kWh): 110,06

kWh subsidiados: 86,00

Valor subsidiado: \$ 9.465,16

Valor energía: \$

Contribución (%):

Valor contribución: \$

Saldos pendientes

Factura electrónica de venta sin pagar: 1

Valor pendiente de pago: \$ 0,00

Tasa de mora: 0,23 %

Acuerdos de pago vigentes: 0

Saldo de acuerdos de pago energía: \$ 0,00

Autogenerador de energía eléctrica

Tipo de registro de energía	Energía (kWh)	Tarifa (\$/kWh)	Subtotal (\$)
Consumo Importado			
Crédito de energía			
Valoración horaria			
Capacidad del sistema			
Total excedentes			Saldo a favor acumulado
Forma de pago exc:			Fecha de desembolso:

Tarifa energía activa y costo unitario

Generación: 30,38 Transmisión: 32,97 Distribución: 36,00 Comercialización: 39,24 Restricciones: 19,22 Pérdidas: 51,53

Concepto consumo energía	Lectura actual (kWh)	Lectura anterior (kWh)	Múltiplo	Consumo
Activa	1.003,00	917,00	1,00	86,00

Medidor
STAR INSTRUMENT
2307012000

Tienda CELSIA

Producto 1: Producto 2:

Comprador: Comprador:

Cuotas: Cuotas:

Saldo total: Saldo total:

Valor Tienda CELSIA

Subtotal:	\$
-----------	----

Factura electrónica de venta : CTCV1061293

ID. de cobros: 452820971142

Efactura CADENA NIT:890.930.534-0

Ciudad TULUA Fecha 06-02-2026

Señores:

VEOLIA

Ciudad.

Por medio del presente escrito, me permito presentar ante usted, la siguiente petición con fundamento en lo dispuesto en el artículo 23 de la constitución política de Colombia y en el artículo 152 de la ley 142 de 1994, para que sea solucionado el problema que a continuación se expone:

Razones que fundamentan los hechos: LA VIVIENDA GS DE UN SOLO PISO
HECHO UN INCREMENTO EN EL COBRO DE ASGO COMO SI LO
VIVIENDA FUERA DE DOS PISOS DR. CR 22 # 14-99 B/MANIZABO

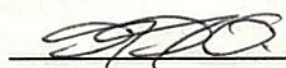
Tema de Petición: CODIGO 4520530000Como soporte adjunto los siguientes documentos: FACTURA DE ENERGIA

En _____ Folios.

Atentamente,

Nombre y Apellidos: ALEJANDRO MAROZZADocumento de Identificación 94153236 Teléfono 3012505557

Seleccione el medio por el cual desea que le envíen la notificación:

Dirección: CR 22 # 14-99Correo electrónico¹: _____Firma del peticionario²: 

¹ Autorizo a la empresa Veolia, para que en virtud de los artículos 56 y 67 de la Ley 1437 de 2011, me notifique de forma electrónica de la decisión que tome respecto de la petición que presenté, y de la respuesta a los recursos que llegare a presentar.

² Autorizo con mi firma expresamente, de manera voluntaria e inequívoca a la prestadora de servicios públicos ante quien se radica esta petición el uso de mis datos personales de acuerdo con lo establecido por la Ley 1581 de 2012.

ORDEN DE TRABAJO NO: 28295030

DATOS BASICOS DE LA ORDEN:

SOLICITUD:	10832717	COD ENTE:	4521722925
TIPO SOLICITUD:	Aprobación de Ajustes de Facturación	CONTRATO:	10554
TIPO DE TRABAJO:	AJUSTES DE FACTURACIÓN	CICLO FACTURACION:	1108-CICL FACT CONJUNTA D08 ASEO
ACTIVIDAD(ES):	APROBAR MONTO POR RECLAMOS	CAUSAL DE SOLIICITUD:	26-INCONFORMIDAD CON LA TARIFA APLICADA
FECHA ORDEN:	06-02-2026 09:10:43	TIPO DE CAUSAL:	2-RECLAMOS
FECHA ESPERADA EJECUCIÓN:			
UNIDAD DE TRABAJO:	HUMBERTO BAZAN		
RESPONSABLE:	1686-HUMBERTO BAZAN		

DATOS DEL CONTACTO

NOMBRE: ALEJANDRO MAZUERA
 TELEFONO: 3012505557
 DIRECCION: CR 22 CL 14 - 99

DATOS DE LA CUENTA

BARRIO: MARACAIBO TELEFONO: 3012505557
 DIRECCION: CR 22 CL 14 - 99 LOCALIDAD: 768340 - CM TULUA

OBSERVACIONES:

USUARIO MANIFIESTA QUE LA VIVIENDA ES UN SOLO PISO Y LE LLEGÓ UN INCREMENTO EN EL ASEO, CÓDIGO 4520530000, AUTORIZA NOTIFICACIÓN A LA MISMA DIRECCIÓN. -

Se observa predio de 1 PISO con 1 medidor de energía. Unidad habitacional con el ABC y puerta peatonal y garaje de acceso a vía pública y al predio. ID: 4520530000.

NOTA: Por vía telefónica usuario manifiesta que su predio es una sola casa y sus 2 puertas dan a calle y pasillo, que se le dificulta atender visita de funcionario, pero que

FIRMA DEL CLIENTE _____ FIRMA FUNCIONARIO: [Firma]
 CEDULA: _____ CEDULA: 24.797-430

DESCRIPCION GRAFICA:

autoriza la toma de registro fotografico por donde se pueda visualizar.

09.02.2026.

ESCOMBROS Y PODA:

Yo _____ con cédula de ciudadanía _____ expedida en _____, en calidad de propietario _____, arrendatario _____, autorizo a la empresa Veolia para que me cobre en la factura CENS con Número de Cliente _____ el valor de _____ que corresponde a _____ de recolección de escombros y/o poda, que será cobrado en _____ cuota(s).

Firma Autorización del usuario _____

ASEO

✓

Resolución No. 10832717
No. Cuenta 4520530000

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 Tuluá S.A.S. 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 06 de febrero del 2026 en atención a los siguientes:

ANTECEDENTES

1. Mediante reclamo escrito radicado en la Empresa VEOLIA ASEO TULUÁ S.A.S. E.S.P bajo el PQR No **10832717** del 06 de febrero del 2026, el señor(a) **Alejandro Mazuera** solicita:

Usuario manifiesta que la vivienda es un solo piso y le llegó un incremento en el aseo, código 4520530000, autoriza notificación a la misma dirección.

2. Para dar trámite a la solicitud, se realizó verificación por parte de un funcionario al predio que corresponde al número de cuenta 4520530000, en donde actualmente se factura el servicio público de aseo para: **Dos Unidades Residenciales Estrato 3 Urbano**, con el objetivo para validar el número de unidades independientes.
3. Se pudo evidenciar que en la actualidad existe un predio de un piso con un medidor de energía, distribuido de la siguiente manera:

Piso 1:

- **Unidad Residencial 101:** se evidencia habitaciones, baño, cocina, puerta garaje y puerta peatonal con acceso a vía pública, predio factura con el número de cuenta 4520530000.

CONSIDERACIONES DE ORDEN LEGAL

1. Conforme al artículo 2.3.2.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, se establece que para la prestación del servicio público de aseo se aplican las siguientes definiciones:

Unidad independiente Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

Usuario residencial: Persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.

Usuario no residencial Persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la recolección de residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual.

Pequeños generadores: Los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

Grandes generadores: suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un (1) metro cúbico mensual.



2. Por su parte los conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante también la SSPD), SSPD-OJ-2005-373 y el SSPD-OJ-2007-210, para efectos de la facturación del servicio de aseo, se considera como unidad independiente aquella que reúna las siguientes condiciones:

"Espacio físico independiente y privado, para el uso particular y exclusivo de un usuario, compuesto como mínimo de baño, cocina y alcoba, que genera residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar. En el caso de vivienda compartida, a pesar de la existencia de una única entrada, cada unidad independiente será tenida en cuenta para efectos del catastro de usuarios y facturación a pesar de que no se encuentre debidamente legalizada"

*Para el caso de las **unidades no residenciales**, es el espacio físico independiente y privado para el uso particular y exclusivo de un usuario, donde desarrolla una actividad que genera residuos sólidos derivados de una actividad no residencial"*

Conforme a la distribución del bien, se concluye que un predio puede existir más de un usuario, dadas las características que se presenten en cada uno de ellos, por lo tanto, la empresa está en la obligación de facturar a cada uno.

3. De igual manera, el Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.2.4.2.109 establece que es obligación del usuario informar a la empresa cualquier cambio en las condiciones del inmueble que puedan afectar la prestación del servicio. De los deberes: "...2.3.2.2.4.2.109. (...) 8. Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio. (...) 10. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble".
4. Respecto a la devolución de las sumas cobradas en las facturas anteriores, téngase en cuenta que el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 consagra que: "El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

(...) El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos."

RESPUESTA A SU PETICIÓN

1. Debido al resultado de la verificación se procedió a realizar modificación en el número de cuenta 4520530000, ajustando el cobro de **Dos Unidades Residenciales Estrato 3 Urbano a Una Unidad Residencial Estrato 3 Urbano**, lo que generará un cambio que se verá reflejado en la siguiente o subsiguiente factura, dependiendo del ciclo de facturación al que pertenezca su contrato o suscriptor.

Veolia Aseo Tuluá S.A.S. E.S.P

Nit. 821.000.448-4

Carrera 26 # 26-20 Local 104

Tuluá, Valle del Cauca - Colombia

Teléfono: 01 8000 95 00 96

www.veolia.com.colvalle



Por todo lo argumentado anteriormente,

RESUELVE:

PRIMERO: ACCEDE a su solicitud e informa, que a partir de la fecha el inmueble ubicado en la Carrera 22 # 14 - 99 identificado con el número de cuenta 4520530000, se ajustará a **Una Unidad Residencial Estrato 3 Urbano**, lo que generará un cambio que se verá reflejado en la siguiente o subsiguiente factura, dependiendo del ciclo de facturación al que pertenezca su contrato o suscriptor.

SEGUNDO: De conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es procedente reconocer el excedente por las sumas cobradas al suscriptor de las facturas correspondientes a los cinco meses anteriores a la reclamación presentada por él. En consecuencia, se liquidará la factura del 4520530000 correspondiente a la cuenta de enero y febrero del 2026, lo cual se evidenciará como saldo a favor en la siguiente o subsiguiente factura, esto dependiendo del ciclo de facturación al que pertenezca su contrato o suscriptor.

TERCERO: 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.

CUARTO: 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 Tuluá, a los veintitrés (23) días del mes de febrero de 2026.

Atentamente,

DANIEL FERNANDO TRUJILLO DUQUE
Auxiliar Servicio Al Cliente



NOTIFICACIÓN POR AVISO

FORMATO

VHC-GC-F-03

Versión: 01

TULUÁ 03 de MARZO del 2026

Señor (a)

ALEJANDRO MAZUERA
CARRERA 22 # 14 - 99 B/ LA QUINTA
Tuluá - Valle del Cauca

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Caso No. 10832717

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio 10832717 del día 23 de FEBRERO del 2026, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 10832717 presentado el 06 de FEBRERO del 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

Formulario de servicios postales nacionales con campos para Remitente, Destinatario, Valores, Causal Devoluciones, y datos de envío. Incluye códigos de barras y fecha de entrega 04 MAR 2026.