



INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE

RESOLUCIÓN NO. 49739 DE 15 DE SEPTIEMBRE DE 2022
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO No. 50078 DE 29 DE AGOSTO DE 2022

EL DIRECTOR COMERCIAL EN USO DE LAS FACULTADES LEGALES CONFERIDAS POR LA LEY 142 DE 1994 Y LA LEY 1437 DE 2011, Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, Y EN ATENCIÓN A LOS SIGUIENTES

C O N S I D E R A N D O S

Que el (la) señor (a) OLGA LUCIA FRANCO el día 29 DE AGOSTO DE 2022, presentó RECLAMO por COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION, CARTERA, ACUERDOS DE PAGO para el predio ubicado en la APT 1203 TRR 3 ALMINAR SAMOA CARRERA 25 N° 61 C -79, identificado con Servicio Suscrito No. 20597381, al cual se le asignó el radicado No. 50078 de 29 DE AGOSTO DE 2022.

La referida reclamación fue presentada, a través de la cual el (la) usuario (a) solicita SOLICITA QUE SE LE OTORQUE INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIOS QUE LA EMPRESA TIENE PARA EL PAGO DE DEUDA ACUMULADA.

Conforme a la reclamación elevada ante esta empresa, se procederá a hacer un estudio pormenorizado de la factura emitida y entregada por la empresa con el objeto de verificar y corroborar el cobro de otros bienes o servicios en la factura.

Que esbozadas las circunstancias y argumentos que dieron origen al presente reclamo y en aras de resolverlas de forma clara, expresa y precisa, nos permitimos indicar lo siguiente:

En razón a lo manifestado por el usuario es menester indicarle al usuario que de conformidad con lo preceptuado en el decreto 1077 de 2015 en su ARTICULO 2.3.2.2.4.2.109., la ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes, en materia de servicios públicos, se estableció como deber del usuario, el informar periódica y oportunamente a la empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo todo cambio y/o situación ocurrida en el inmueble que guarde relación con la prestación y/o ejecución del contrato de condiciones uniformes, lo anterior con el fin de obtener el descuento que por ley le corresponda.

Por eso, si el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no resulta procedente ordenarse descuentos sino solo a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa.

En otras palabras, la empresa no está obligada a reajustar y/o conceder retroactivos sobre los periodos ya facturados, pues si el usuario no estuvo conforme con dicha facturación fue y seguirá siendo su deber reportarlo oportunamente.

En lo que respecta a la clasificación de nuestros usuarios me permito aclarar que son las disposiciones legales vigentes quienes la definen conforme al uso o destinación que se da a los mismos, la cual depende de los resultados de las visitas que realicen las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios a los diferentes inmuebles teniendo en cuenta los lineamientos señalados por las comisiones.

Frente al tema, es el Decreto 1077 de 2015 quien lo define para el caso en concreto lo siguientes conceptos:

(...) "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: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.

Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

- Pequeños generadores o productores: Son 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 o productores: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igualo superior a un metro cúbico mensual.

De esta forma y a nivel nacional el servicio de aseo se factura por unidades independientes (Residenciales y pequeños productores) o de acuerdo a los volúmenes generados de basuras; según lo establecido por la Resolución No. 720 de 2015, "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones".

Que la prestataria basándose en los parámetros que establece la ley para determinar el cobro de la tarifa, según el uso que le corresponda y que para su caso es de USUARIO RESIDENCIAL, esto es: Comercialización, Limpieza Urbana, Barrido y Limpieza De Vías y Áreas Públicas que se encuentra asignado en los conceptos de la tarifa como (Costo Fijo), Recolección y Transporte, Disposición Final y Tratamiento de Lixiviados que se encuentra asignado en lo conceptos de la tarifa como (Costo Variable), y adicionalmente, de conformidad con lo preceptuado en el art. 34 de la resolución 720 de 2015, se encuentra el cargo variable de aprovechamiento y finalmente, en concordancia con el Artículo 89 de la Ley 142 de 1994 el factor de aporte solidario para los servicios públicos domiciliario de acueducto, alcantarillado y aseo, son aplicados para el sector comercial, industrial y residenciales estrato 5 y 6, a quienes finalmente determinan la tarifa a cobrar el Concejo Municipal.

Que tal y como lo prevé la normatividad vigente se consideran actividades del servicio público de aseo la Recolección, Transporte, Barrido, Limpieza de vías y áreas públicas, Corte de Césped, Poda de árboles en las vías y áreas públicas, Tratamiento, Aprovechamiento Disposición Final y Lavado de áreas públicas, las mismas que están siendo ejecutadas por esta prestataria en la ciudad de Ibagué.

Dicho régimen no permite a esta empresa prestadora o a cualquier otra fijar de manera arbitraria las tarifas que cobran a los usuarios, sino que desde la propia constitución se traza un límite: su formulación: debe hacerse a partir de los costos de prestación del servicio a efectos de asegurar la viabilidad financiera de la empresa que garantice la eficiencia de la prestación conforme al mandato del artículo 370 Superior.

Que en lo relacionado con el costo de limpieza urbana CLUS, este variara de acuerdo a la prestación del servicio realizado en el mes de facturación. Sumando a esto Interaseo SAS ESP, recientemente incluyo la actividad de Aprovechamiento de Residuos, así como también actualizo el costo de Barrido y Limpieza.

Se concluye que el servicio público domiciliario de Aseo lo determina a principio de año el aumento del salario mínimo legal mensual vigente, la acumulación del IPC y la construcción del promedio del costo de poda, ya que para facturar nuestro servicio además de tener en cuenta los costos que contemplan las formulas tarifarias, el volumen de residuos sólidos que se recojan, se factura de acuerdo a las frecuencias realizadas por el vehiculo compactador frente al predio.

Que sobre la exoneración del pago del servicio de Aseo la Ley 142 de 1994 señala en su artículo 99.- FORMAS DE SUBSIDIAR lo siguiente:

(...) "99.9.- En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica", por lo cual resulta claro que la ley prohíbe la prestación gratuita de los servicios públicos domiciliarios y no existe exoneración en el pago de los servicios para ninguna persona natural o jurídica. De manera que si bien en cierto, es deber del estado de acuerdo en lo establecido en nuestra Constitución Nacional de 1.991, de manera alguna significa que la misma se haga en condiciones de gratuidad, pues por expresa regulación de la ley 142 de 1.994 (Art. 99 Num. 99.9 Ley 142 de 1.994) los servicios públicos domiciliarios deben ser cobrados, siendo así mismo, prohibida su prestación gratuita.

En otras palabras, los costos asociados que se facturan al usuario corresponden a las actividades del servicio público de aseo ejecutado por INTERASEO SAS ESP en la ciudad y su costo obedece a los criterios técnicos señalados por las respetivas comisiones de regulación de obligatorio cumplimiento para las personas que los presten.

Finalmente, es importante indicarle al usuario que frente a los casos en que los predios están deshabitados la ley ha determinado:

Según la Resolución No. 720 de 2015, en su ARTICULO 45. Inmuebles desocupados. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNA=0, TRA=0, TRRA=0).

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos: i. Factura del último periodo del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable. ii. Factura del último periodo del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.

Pero solo si el interesado reporta y acredita oportunamente su estado de desocupado, en este caso debe facturar el servicio público de aseo y/o cargo fijo, tal y como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 90:

(...) "Un cargo por fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso".

Pues hay que partir que no solo el componente de recolección hace parte del servicio de aseo ordinario; pues también hacen parte de este el Transporte, Disposición Final, Tratamiento de lixiviados, los cuales se ven reflejados bajo el concepto de CARGO VARIABLE y bajo el concepto de CARGO FIJO se contempla los costos de los componentes de Barrido y Limpieza de vías y Áreas públicas de la ciudad, el costo de Comercialización, el de Limpieza de áreas Urbanas.

En virtud a lo anterior y aplicado al caso que nos ocupa, se le indica al usuario que conceptuó la Superservicios recientemente a través del SSPD - OJ-2017-475, dicha tarifa solo aplica desde la vigencia del reporte de dicha novedad, como se observa a continuación:

El derecho a recibir una tarifa final diferencial en materia del servicio público domiciliario de aseo, por la desocupación del inmueble, no tiene efectos retroactivos; dado lo anterior, solo a partir de la solicitud del usuario en donde se acredite tal condición es que se podrá acceder a un menor valor por servicio.

(extracto concepto SSPD - OJ-2017-475)

Aunado lo anterior y una vez conocido el marco jurídico al que están expuestas las relaciones entre usuarios y su prestador del servicio, INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE procederá a resolver el fondo la reclamación interpuesta, teniendo en cuenta los fundamentos jurídicos expuestos y el material probatorio existente de la siguiente manera:

Para el caso que nos ocupa, revisado nuestro sistema comercial 511NCO, se evidencia que a la fecha se está facturando con el código de energía No. 597381 una unidad residencial estrato 3 y que la tarifa cobrada se encuentra tasada de conformidad a lo regulado por las comisiones y norma sustantiva, correspondiente a 34,321.16 pesos m.cte, la cual se rige, bajo la metodología y preceptos normativos de la RESOLUCION CRA No. 720 DE 2015 Y EL DECRETO 1077 DE 2015.

Ahora bien, respecto a su solicitud de beneficios por pago de la deuda es preciso indicar que los cobros realizados se encuentran ajustados conforme a lo establecido en la metodología tarifaria establecida por la CRA y que revisado nuestro sistema de información se evidencia que la cuenta objeto de reclamo no tiene deuda observándose que el día 9 de septiembre de 2022 se realizó pago de los valores acumulados por la suma de \$922.794

En cuanto a que el predio nunca ha sido habitado es menester indicar que en materia de desocupados no proceden retroactivos y que solo es procedente aplicar tarifa de menor valor por predio desocupado a partir del periodo puesto en conocimiento, no obstante, se observo que el predio fue habitado el 1 de septiembre y que el mismo tiene un consumo superior a 50 KW por lo que no hay lugar a aplicar tarifa diferencial alguna.

Por lo anterior, INTERASEO SAS ESP, no encuentra procedente el ajuste de la tarifa, en razón a que a la fecha se ha facturado las tarifas del servicio de aseo en concordancia con lo autorizado por la CRA.

Se le informa al usuario que ante cualquier novedad del predio es su deber, el informar periódica y oportunamente a la empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo todo cambio y/o situación ocurrida en el inmueble que guarde relación con la prestación y/o ejecución del contrato de condiciones uniformes, lo anterior con el fin de obtener el descuento que por ley le corresponda, como se explicó en la parte motiva del presente acto.

Lo anterior, obedeciendo a los criterios técnicos anteriormente explicados y que corresponden a la regulación emitida por la respectiva comisión de obligatorio cumplimiento para las personas que los presten.

De esta manera damos respuesta a su reclamo, dentro de la oportunidad legal correspondiente, por lo cual cualquier inquietud adicional que tenga al respecto con gusto será atendida a través de nuestra LINEA AMIGA DE ASEO 018000423711.

Por las anteriores consideraciones, EL DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE;

R E S U E L V E:

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 50078 de 29 DE AGOSTO DE 2022 por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al(a) señor(a) OLGA LUCIA FRANCO, enviando citación a Correo Electrónico: olfracalderon12@gmail.com, haciéndole entrega de una copia de la misma e informándole que contra la presente proceden por medio escrito y debidamente sustentados los

Recursos de Reposición ante la DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE, y en Subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

ARTÍCULO TERCERO: REMITIR copia de la presente resolución al archivo para que obre de conformidad.

Dado en IBAGUE, el 15 DE SEPTIEMBRE DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Fernando Bonilla Tovar', written over a faint horizontal line.

JUAN FERNANDO BONILLA TOVAR
DIRECTOR COMERCIAL
Proyectó: DIANA CAROLINA SANCHEZ BOCANEGRA