

ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P

**Resolución No. 64461 de 26 DE ENERO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO RADICADO No. 63916 DE 26 DE ENERO
DE 2023**

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

CONSIDERANDOS

Que el señor YEISON PINTO el día 26 DE ENERO DE 2023, presentó en la oficina de atención al usuario RECLAMO por ESTRATO INCORRECTO generado en el predio ubicado en la **CR 18D 22C 35 LOC 03**, identificado con Servicio Suscrito No. 7840152, al cual se le asignó el radicado interno No 63916 de 26 DE ENERO DE 2023.

PRETENSIONES

usuario solicita cambio de estrato ya que aporó la certificación de estrato tarde.

RESULTADOS DE LA VISITA TÉCNICA

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE DICIEMBRE DE 2022 en la que participó la señor NILSON GAMARRA como funcionario de la empresa ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P, se determinó que el inmueble presenta las siguientes características:

se visitó el predio se verificó que el nic 7840152 pertenece a una unidad residencial la cual se encontró ocupado.

Ø De conformidad con las pretensiones del usuario:

Sea lo primero manifestar que en atención a su petición y teniendo la documentación que reposa en el expediente donde se determina que el predio es residencial estrato Tres (3) y no Comercial como se venía facturando, esta oficina procederá a corregir el estrato en nuestra base de datos.

Así las cosas al NIC de la petición se le seguirá facturando:

USUARIO RESIDENCIAL ESTRATO TRES (3). Los cambios se verán reflejados en la facturación de aseo del mes de Febrero de 2023.

Ø La mencionada calificación se soporta dentro del siguiente marco jurídico:

Artículo 101, Numeral 101.1 de la Ley 142 de 1994 "Régimen de Estratificación". La estratificación se someterá a las siguientes reglas: ...101.4.- En cada municipio existirá una sola estratificación de inmuebles residenciales, aplicable a cada uno de los servicios públicos.

El Decreto 1077 de 2015, la Ley 142 de 1994 con relación a la gestión integral de residuos sólidos, define al usuario Residencial como la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.

Decreto 1077 de 2015.

Artículo 2.3.2.1.1 Definiciones. Para los efectos de este decreto, se adoptan las siguientes definiciones:

(...)

“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. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual”

Por otra parte, el Artículo 2.3.2.1.1 definió Unidad Habitacional y Unidad Independiente en los siguientes términos:

“Unidad Habitacional: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas”.

“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”.

Artículo 2.3.2.2.4.2.109 De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:

(...)

10. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

Respecto de la devolución de los dineros cancelados en facturaciones anteriores, se dará aplicación efectiva a lo regulado en la ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios) en su artículo 154, que al respecto reza.

Art. 154: De los recursos:

(...)

En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Ante este evento, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios emitiendo concepto 079 de 2009, nos aclara al respecto.

... RECLAMACIÓN CONTRA FACTURAS: Caducidad.

El inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, establece la improcedencia de reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

(...) dicho término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, castiga la falta de interés del usuario que no reclama a tiempo y por otra parte le da certeza a la factura para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de una eventual discusión del usuario sobre el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Por tanto, se realizará la reliquidación por Estrato Incorrecto de los meses de **septiembre de 2022 hasta enero de 2023**, al predio identificado con **NIC: 7840152**, por los valores que se relacionan a continuación:

MES	TARIFA COBRADA	TARIFA A COBRAR	VALOR A DESCONTAR
SEPTIEMBRE-2022	\$105.884	\$44.595	\$61.289
OCTUBRE-2022	\$106.785	\$45.166	\$61.619
NOVIEMBRE-2022	\$107.060	\$45.299	\$61.761
DICIEMBRE-2022	\$108.263	\$45.604	\$62.659
ENERO-2023	\$108.225	\$45.580	\$62.645
TOTAL	\$536.216	\$226.244	\$309.972

De la misma manera el **Concepto SSPD - OJ-2005-194**, emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, nos aclara que,

"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."

Lo anterior, en desarrollo de lo ordenado en los artículos 3.9 y 87.2 de la Ley 142 de 1994 donde se establece que cada usuario tendrá derecho a tener el mismo tratamiento tarifario, si las características de los costos que ocasiona a la empresa de servicios públicos son iguales. Por ello, cada usuario independiente tiene derecho al cobro individual y a la igualdad constitucionalmente protegida, frente a los demás usuarios.

De esta manera damos respuesta a su reclamación de forma clara, precisa, de fondo y dentro de la oportunidad legal correspondiente, ante cualquier inquietud que tenga al respecto puede comunicarlo a través de los medios establecidos en la Ley 1437 de 2011.

- Ø Línea gratuita nacional: 018000 423 711.
- Ø Línea Exclusiva Celular y WhatsApp: 301 265 5557.
- Ø Correo electrónico: - pqrcesar@interaseo.com.co
- Ø página web: <https://interaseo.com.co/contacto/>

Por las anteriores consideraciones, EL DIRECTOR COMERCIAL de ASEO NORTE S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: ACCEDE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 63916 de 26 DE ENERO DE 2023, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: FACTURAR la prestación del servicio de aseo al predio ubicado en la **CR 18D 22C 35 LOC 03**, identificado con el Servicio Suscrito No. 7840152, con la siguiente clasificación:

Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
RESID--EST_3	1	0

PARÁGRAFO 1: Se concede el descuento por Estrato Incorrecto al inmueble ubicado en la **CR 18D 22C 35 LOC 03**, de aseo del mes de **septiembre de 2022 hasta enero de 2023**

MES	TARIFA COBRADA	TARIFA A COBRAR	VALOR A DESCONTAR
SEPTIEMBRE-2022	\$105.884	\$44.595	\$61.289
OCTUBRE-2022	\$106.785	\$45.166	\$61.619
NOVIEMBRE-2022	\$107.060	\$45.299	\$61.761
DICIEMBRE-2022	\$108.263	\$45.604	\$62.659
ENERO-2023	\$108.225	\$45.580	\$62.645
TOTAL	\$536.216	\$226.244	\$309.972

PARÁGRAFO 2: De acuerdo a lo anterior, se procede a corregir la facturación recurrida; para hacer efectivo el reintegro de los mayores valores cancelados, **ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P.**, procederá a abonar a la siguiente factura de servicios públicos, el monto a devolver. En el evento en que dicho monto sea superior al valor total de la factura, la Empresa abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad del reintegro

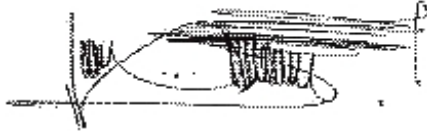
ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al señor YEISON PINTO, enviando citación a Correo

Electrónico: yeipin9@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 ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P, y en Subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

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

Dado en **VALLEDUPAR**, el **26 DE ENERO DE 2023**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'CARLOS ANDRES CUBILLOS LASCARRO', written over a horizontal line.

CARLOS ANDRES CUBILLOS LASCARRO
DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: Edaireth Torres Cárdenas - Aux. regional PQR