

ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P  
RESOLUCIÓN NO. 47205 DE 1 DE FEBRERO DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO No. 41122 DE 18 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

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

Que el señor LEONARDO RAFAEL CAMARGO DE LA ROSA el día 18 DE ENERO DE 2023, presentó en la oficina de atención al usuario RECLAMO por COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS para el predio ubicado en la CR 2G3 CL 50 57 APTO 2, identificado con Servicio Suscrito No. 1327364, al cual se le asignó el radicado No. 41122 de 18 DE ENERO DE 2023.

La referida reclamación fue presentada y recibida por la empresa por medio telefónico, a través del cual se solicitó en concreto se emita respuesta sobre: SOLICITA QUE SE LE RETIRE EL COBRO DE TASA DE ASEO POR LA NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS.

EL INFORMA QUE EN EL BARRIO VILLA ELIF, EL VEHÍCULO RECOLECTOR ALGUNAS VECES NO HA IDO A RECOGER LOS RESIDUOS, USUARIO COMENTA QUE LAS BASURAS SE LAS ENTREGAN A TERCEROS EN UNAS CARRETILLAS, INDICA QUE DESEA UNA RELIQUIDACION DE LOS DINEROS PAGADOS EN LOS CONCEPTOS ANTERIORES

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE ENERO DE 2023 en la que participó el señor MARTIN ORTEGA ROMERO como usuario del servicio público domiciliario de aseo y MAICOL SUAREZ como funcionario de la empresa ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P, se determinó que el inmueble presenta las siguientes características:

SE DA A CONOCER QUE EL SERVICIO DE ASEO Y RECOLECCION SE PRESTA EN TOTAL NORMALIDAD EN LAS HORAS Y FECHAS ESTIPULADAS POR EL REQUERIMIENTO LOS DIAS LUNES - MIERCOLES - VIERNES DE CADA SEMANA.

Ø Teniendo en cuenta sus pretensiones la empresa le informa:

Sea lo primero indicar lo previsto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre la obligatoriedad de estar vinculado al servicio público de aseo, así:

- Concepto 199 de 2002 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, informa respecto a la OBLIGATORIEDAD DE VINCULACIÓN COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO.

El parágrafo del artículo 16 de la ley 142 de 1994 prevé que "siempre que haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico es obligatorio vincularse como usuario, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La norma agrega que la Superintendencia de Servicios Públicos es la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Dado que el citado parágrafo hace parte del artículo 16 de la ley 142 de 1994 relativo a la aplicación de la Ley 142 de 1994 a los productores de servicios marginales o para uso particular, podría concluirse que la posibilidad de desvinculación como usuario del servicio de aseo está reservada únicamente a los productores marginales, quienes por ser personas autorizadas por la ley para prestar servicios conforme al numeral 15.2 del artículo 15 *ibidem*, estarían en condiciones de disponer de alternativas de prestación que no perjudiquen a la comunidad.

En el mismo sentido el Decreto 1077 de 2015, dispuso en su artículo 2.3.2.2.4.2.109 dentro de los deberes de los usuarios:

(...)

1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.

Como bien se deduce de las mencionadas disposiciones, la disponibilidad del servicio es el factor que determina la obligatoriedad de vinculación como usuario del mismo y desde este punto de vista el prestador tiene la posibilidad real de hacer efectivo tal mandato, toda vez que la suscripción del contrato de condiciones uniformes resulta forzosa para todas las personas, a menos que se demuestre, como lo ha previsto la ley, que se dispone de una alternativa distinta que no perjudique a la comunidad, circunstancia que deberá ser determinada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Análisis del despacho.

Lo anterior, significa que por expresa prohibición legal, ningún usuario puede estar sin un prestador de servicios públicos de acueducto y saneamiento básico (alcantarillado y Aseo), dado las repercusiones que esto conlleva, no solo al usuario mismo, sino también a todos los demás miembros de la familia y en especial a la comunidad circunvecina del predio correspondiente, pues al permitirse que no tenga estos servicios esenciales podría incurrir en afectaciones al medio ambiente y generar problemas de salud pública de proporciones incalculables.

En ese sentido, ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P., es la única empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Soledad (Atlántico), mediante Contrato de Concesión desde abril del 2005, a través de un Contrato de Condiciones Uniformes con las especificaciones técnicas que señala la ley, brindando un eficiente servicio y soluciones a la comunidad Soledeña, presta los servicios de recolección de basuras en la oportunidad señalada para cada sector de usuarios, con el personal idóneo y profesional capacitado, el cual presenta y ejecuta el portafolio de servicios a lo amplio y ancho del Municipio de Soledad, a través de las macro rutas y micro rutas establecidas en las cuales recogemos los desechos sólidos, además se presta el servicio de barrido de vías y áreas públicas, llevando los desechos a un relleno sanitario donde se realiza la disposición final de la totalidad de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando así los impactos ambientales, lo cual hasta la fecha podemos manifestar ha sido de excelentes resultados.

De la misma manera, la empresa garantiza adecuadas condiciones operativas de las rutas recolectoras a través de los planes operativos adelantados, los cuales se presta el servicio a los usuarios residenciales, no residenciales, grandes y pequeños generadores como es su caso.

Que de igual forma le informamos que desde nuestra área operativa se incrementarán las labores de inspección y supervisión para garantizar la prestación del servicio. A su vez se hará seguimiento a la ruta para evitar inconvenientes y se le hace invitación al usuario de presentar sus residuos en los horarios asignados, siendo la frecuencia del sector la siguiente teniendo en cuenta la regulación del Decreto 1077 de 2015 en los artículos 2.3.2.2.2.3.31 y 2.3.2.2.2.3.32, norma que prevé el cumplimiento de rutas por parte del prestador del servicio:

LUNES- MIERCOLES - VIERNES EN FRECUENCIA DIURNA A PARTIR DE LA 06:00 HORAS.

ARTICULO 2.3.2.2.2.3.31. Horarios de recolección. La persona prestadora del servicio público de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

Parágrafo. Cuando la recolección se efectúe entre las 21:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, hoteles, hospitales, clínicas y demás centros asistenciales deberán tomarse medidas especiales para mitigar el ruido en la recolección y la compactación.

ARTICULO 2.3.2.2.2.3.32. Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya

lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.

De acuerdo a lo antes expuesto invitamos al usuario a presentar sus residuos en la frecuencia señalada y atendiendo a la siguiente disposición:

ARTICULO 2.3.2.2.2.21 . Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos. La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con el prestador otro sitio de presentación.

La presentación de los residuos sólidos, deberá cumplir lo previsto en el presente decreto, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

Es de indicar que en aquellos lugares donde el vehículo recolector no puede realizar la recolección puerta a puerta, la normatividad permite a las empresas de Servicio Público de Aseo implementar la recolección a través de carretillas hasta los puntos de acopios mediante recolección manual garantizando la prestación del Servicio de Aseo.

La normatividad permite implementar los puntos de acopio siempre y cuando no superen las 3 horas para su recolección, por lo que el Decreto 1077 de 2015 por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo, en su Art. 2.3.2.2.3.28. ha previsto esta situación y dispuso que las empresas que presten el servicio público domiciliario de aseo, deben implementar una alternativa para garantizar la prestación del servicio.

ARTÍCULO 2.3.2.2.3.28. Sistemas de recolección. La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan, restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección.

Reiteramos la alternativa de implementación de punto de acopio se presenta cuando el vehículo recolector no puede ingresar por determinadas vías por su difícil acceso. La recolección se realiza a través de carretillas, la cual es manejada por un operario, quien debe recoger los residuos sólidos presentados por los usuarios, estos son trasladados a un sitio para que luego el vehículo recolector pueda recogerlos y transportarlos hasta el sitio de disposición final.

Sin embargo cabe señalar que cuando hemos acumulado los residuos sólidos en los sitios destinados para su recolección, estos son dejados en el igual estado como fueron encontrados, de conformidad como lo establece el Numeral 1º del Art. 2.3.2.2.3.27. del Decreto en mención.

ARTÍCULO 2.3.2.2.3.27. Requisitos de la actividad de recolección. La actividad de recolección se realizará observando entre otros los siguientes requisitos:

1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.

Adicionalmente, le informamos que el incumplimiento en la prestación del servicio con la frecuencia y condiciones de calidad ofrecidas, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Teniendo en cuenta el acervo probatorio no hay lugar a la configuración de falla en el servicio toda vez que la frecuencia de recolección en la zona se viene prestando de manera eficiente de acuerdo a lo establecido en el Plan Operativo de la empresa.

En ese orden de ideas le informamos que desde nuestra área operativa se incrementarán las labores de inspección y supervisión para garantizar la prestación del servicio. A su vez se hará seguimiento a la ruta para evitar inconvenientes.

Adicionalmente le traemos a colocación La ley 1801 2016 Código Nacional de Policía y convivencia estipula en el capítulo II en su artículo 111 numerales 3, 4 y 8 lo siguiente:

Artículo 111. Comportamientos contrarios a la limpieza y recolección de residuos y escombros y malas prácticas habitacionales. Los siguientes comportamientos son contrarios a la habitabilidad, limpieza y recolección de residuos y escombros y por lo tanto no deben efectuarse:

3. Arrojar residuos sólidos y escombros en sitios de uso público, no acordados ni autorizados por autoridad competente.

4. Esparcir, parcial o totalmente, en el espacio público o zonas comunes el contenido de las bolsas y recipientes para la basura, una vez colocados para su recolección.

8. Arrojar basura, llantas, residuos o escombros en el espacio público o en bienes de carácter público o privado.

Reiteramos nuestra voluntad de servicio para con la comunidad y le recordamos que en ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P, siempre estamos prestos a contribuir con la limpieza y el embellecimiento del Municipio de Soledad.

Ante cualquier eventualidad, podrá comunicarse a nuestra línea de atención al usuario 018000423711 a través de la cuenta correo [pqratlantico@interaseo.com.co](mailto:pqratlantico@interaseo.com.co) o a través de la página web [www.interaseo.com.co](http://www.interaseo.com.co).

Respecto a su solicitud de realizar la corrección en los valores cobrados de mas debemos manifestarle que esta resulta improcedente de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

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.

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

- ✓ NO SE ACCEDE A COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.
- ✓ NO SE ACCEDE A LA CONFIGURACIÓN DE FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.
- ✓ ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P PROCEDERÁ A INCREMENTAR LAS LABORES DE INSPECCIÓN Y SUPERVISIÓN PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO DE ACUERDO A LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.
- ✓ INFORMAR AL USUARIO ACERCA DE LOS DE LOS HORARIOS Y FRECUENCIAS DE RECOLECCIÓN DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN
- ✓ NO ACCEDE A LA PRETENSIÓN DEL USUARIO EN EL SENTIDO DE RELIQUIDAR LOS MAYORES

VALORES FACTURADOS DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN

- V NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN DEL USUARIO EN EL SENTIDO DE NO SEGUIR FACTURANDO EL SERVICIO DE ASEO AL PREDIO CON MATRICULA No. 1327364 DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

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 podrá comunicarse a nuestra línea amiga de aseo 018000423711 o a través de la página web www.interaseo.com.co o a través de los medios establecidos en la Ley 1437 de 2011

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

R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 41122 de 18 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 2G3 CL 50 57 APTO 2, identificado con el Servicio Suscrito No. 1327364, con la siguiente clasificación:

Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
RESID--EST_1	1	0

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al señor LEONARDO RAFAEL CAMARGO DE LA ROSA, enviando citación a Correo Electrónico: leoman1986\_tupapa@hotmail.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 EL DIRECTOR COMERCIAL de ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P, y en Subsidiario 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 SOLEDAD, el 1 DE FEBRERO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



LUIS ENRIQUE MOLINARES CARRILLO  
DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: LPertuz.-