

ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P

RESOLUCIÓN NO. 11675 DE 6 DE MARZO DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 8409 DE 17 DE FEBRERO DE 2023  
SOBRE RECLAMO No. 41367 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 20126 Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, Y EN  
ATENCIÓN A LOS SIGUIENTES

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

El predio ubicado en la CR\_14\_152\_11\_ DUP 2 identificado con el Servicio Suscrito No. 7966491, fue objeto de RECLAMO No. 41367 de 26 DE ENERO DE 2023, decisión notificada en debida forma al señor JAIRO GAMERO TORNE.

Que mediante escrito de 17 DE FEBRERO DE 2023, el señor JAIRO GAMERO TORNE manifiesta su inconformidad con la decisión contenida en la Resolución No. 47358 de 14 DE FEBRERO DE 2023, argumentando lo siguiente:

REPOSICION SUBSIDIARIA DE APELACION

Teniendo en cuenta las pretensiones del usuario no se hace necesaria la práctica de nuevas pruebas técnicas, motivo por el cual se resuelve de plano el presente Recurso con las existentes en el expediente y se le asigna el No. 8409 de 17 DE FEBRERO DE 2023

q Que de conformidad con la pretensión del usuario le manifestamos:

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 párrafo 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 párrafo 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.

El artículo 18 de la Ley 689 de agosto 31 del 2001, modificadorio del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, con relación a la suspensión del servicio, señala que ésta no aplica para el servicio de aseo, teniendo en cuenta que el servicio público domiciliario de aseo se encuentra inmerso dentro del concepto de saneamiento básico, protegido constitucionalmente, por lo que debe prestarse de

manera uniforme, continua y sin posibilidad de suspensiones temporales o definitivas por parte de la entidad prestadora, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

En este orden de ideas, y en concordancia con el Artículo 14. Actividades del servicio público de aseo. Que para efectos de este decreto se consideran como actividades del servicio público de aseo, además de la Recolección y Transporte de los residuos, también comprende las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades”.

Ahora bien en el desarrollo de esta pretensión le ilustraremos al usuario el proceso de reclamación y agotamiento del proceso administrativo:

Una vez que la empresa haya recibido su petición, queja o reclamo ésta cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de recibido para responder. Para efectos de la notificación de dicha respuesta las entidades prestadoras tenemos un término de 5 días hábiles contados a partir de la expedición del acto, dentro del cual le enviaremos una citación con el fin de que se acerque a nuestras instalaciones, para que se notifique personalmente de la respuesta.

En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se debe interponer en un mismo escrito, el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación ante el gerente o representante legal de la empresa, dentro de los cinco (5) hábiles siguientes a la comunicación de la decisión. Si la empresa resuelve el recurso de reposición confirmando la decisión inicial, es la misma empresa y no el usuario, quien envía el expediente para que la superintendencia falle el recurso de apelación.

Es indispensable que tenga en cuenta como lo contempla el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el Recurso de Apelación en temas de servicios públicos domiciliarios solo se puede presentar de manera subsidiaria y en el mismo escrito donde se presenta el Recurso de Reposición ante la empresa.

Es importante que tenga en cuenta que, los usuarios deben entrar a agotar todo el procedimiento de vía administrativa en forma adecuada, el cual terminaría con la resolución del respectivo "recurso de apelación", que se haya interpuesto de manera subsidiaria ante la Superintendencia, quien decidirá en segunda y última instancia el caso específico.

En relación a las peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

De acuerdo a lo anterior es evidente que la empresa nunca se sustrajo de su deber legal de emitir respuesta de fondo a las peticiones presentadas por el usuario como quiera que mediante solicitudes se han atendido las pretensiones formuladas en ejercicio del derecho de petición y recursos interpuestos tal como se puede apreciar en el siguiente anexo:

Primer Nombre	Nombre Predio	JAIRO*****_GAMERO_TORNE	Dirección	CR_14_152_11_DUP 2	Num Medidor		Estado	ACTIVO
Segundo Nombre	Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo		Predio	7966491
Primer Apellido	E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID-EST_1	Telefono	0
Segundo Apellido	Barrio	LA ESPERANZA	Ciclo	Ciclo 100(VOLCADO ELEC)	Estrato	Estrato 1	Tipo predio	URBANO
Num. Integración	Act Econ	SIN DEFINIR	Sector	Hidráulico	Num. Anterior	2354412	Info. adicional..	

Tramite	Referencia	Causal	No. radicación	Fecha	Respuesta	Califica. temporal	Califica. definitiva	Estado	Desistimiento	Nombre Notificado
RECLAMO		TARIFA INCORRECTA	38782	25/07/2022	ACCEDE PARCIALMENTE	4/08/2022	4/08/2022	TERMINADO		JAIRO GAMERO TORNE
RECURSO	Ver más...	Recurso Sin Pruebas	8367	6/10/2022	CONFIRMA	24/10/2022	24/10/2022	TERMINADO		JAIRO GAMERO TORNE
RECURSO	Ver más...	Recurso Sin Pruebas	8409	17/02/2023				VIGENTE		
PETICION		Solicitud De Informacion, De Copias Y De Doc	4174	21/09/2022	ACCEDE PARCIALMENTE	3/10/2022	3/10/2022	TERMINADO		JAIRO GAMERO TORNE
TRASLADO SSPD	Ver más...	Traslado Spd	653	31/01/2023				VIGENTE		
TRASLADO SSPD	Ver más...	Traslado Spd	654	31/01/2023				VIGENTE		
RECURSO	Ver más...	Recurso Sin Pruebas	8352	9/08/2022	CONFIRMA	26/08/2022	26/08/2022	TERMINADO		JAIRO GAMERO TORNE
TRASLADO SSPD	Ver más...	Traslado Spd	655	31/01/2023				VIGENTE		
RECURSO	Ver más...	Recurso Con Pruebas	8371	14/10/2022	CONFIRMA	28/10/2022	28/10/2022	TERMINADO		JAIRO GAMERO TORNE
TRASLADO SSPD	Ver más...	Traslado Spd	618	14/09/2022				VIGENTE		
PETICION		Solicitud De Informacion, De Copias Y De Doc	4168	6/09/2022	ACCEDE	15/09/2022	15/09/2022	TERMINADO		JAIRO GAMERO TORNE
RECURSO	Ver más...	Recurso Sin Pruebas	8391	14/12/2022	CONFIRMA	29/12/2022	29/12/2022	TERMINADO		JAIRO GAMERO TORNE
RECLAMO		COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	40461	24/11/2022	ACCEDE PARCIALMENTE	5/12/2022	5/12/2022	TERMINADO		JAIRO GAMERO TORNE
RECLAMO		TARIFA INCORRECTA	41676	22/02/2023				VIGENTE		
RECLAMO		TARIFA INCORRECTA	41367	26/01/2023	ACCEDE PARCIALMENTE	14/02/2023	14/02/2023	TERMINADO		JAIRO GAMERO TORNE

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 anterior y una vez conocidos los fundamentos de derecho en que ha de basarse la empresa para tomar una decisión de fondo sobre la reclamación presentada, ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P basada en los medio probatorios existentes en momento de decidir de fondo, procede la terminación del contrato, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos previstos por la ley.

- V ARCHIVAR LA DECISION EMPRESARIAL INICIAL NO. 47358 de 14 DE FEBRERO DE 2023 DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.
- V INFORMAR AL USUARIO DEL AGOTAMIENTO DE LA ACTUACION ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCION.

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](http://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

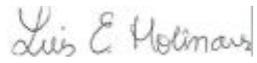
ARTÍCULO PRIMERO: ARCHIVA la decisión contenida en la resolución 47358 de 14 DE FEBRERO DE 2023, que resolvió RECLAMO No. 41367 de 26 DE ENERO DE 2023, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al señor JAIRO GAMERO TORNE, enviando citación a la Correo Electrónico: [luz\\_1023@hotmail.com](mailto:luz_1023@hotmail.com), e informarle que copia de la presente actuación será remitida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que avoque conocimiento del Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria.

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

Dado en SOLEDAD, el 6 DE MARZO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luis E. Molinares". The signature is written in a cursive style.

LUIS ENRIQUE MOLINARES CARRILLO  
DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: LPertuz-