

ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P
RESOLUCIÓN NO. 47699 DE 7 DE MARZO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO No. 41676 DE 22 DE FEBRERO 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 JAIRO GAMERO TORNE el día 22 DE FEBRERO DE 2023, presentó en la oficina de atención al usuario RECLAMO por TARIFA INCORRECTA para el predio ubicado en la CR_14_152_11_ DUP 2, identificado con Servicio Suscrito No. 7966491, al cual se le asignó el radicado No. 41676 de 22 DE FEBRERO DE 2023.

La referida reclamación fue presentada y recibida por la empresa por medio web a través del cual se solicitó en concreto se emita respuesta sobre: REITERACION RECLAMO POR REGULACION COBRO SERVICIO

Q Que de conformidad con la pretensión del usuario le reiteramos lo expuesto en la resolución 11675 DE 6 DE MARZO DE 2023:

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:

| 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 ESPECIAL 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 REITERAR LA DECISION EMPRESARIAL NO. 11675 DE 6 DE MARZO DE 2023 DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

V SEGUIR FACTURANDO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO AL PREDIO CON NÚMERO DE MATRICULA No. 7966491 CON LA CLASIFICACIÓN DE USUARIO RESIDENCIAL ESTRATO UNO CON

UNA UNIDAD HABITADA CONFORME A 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;

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ARCHIVA a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 41676 de 22 DE FEBRERO 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_14_152_11_DUP 2, identificado con el Servicio Suscrito No. 7966491, con la siguiente clasificación:

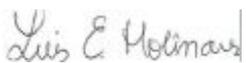
| Clase de Uso | Unid Res | Unid No Res |
|--------------|----------|-------------|
| RESID--EST_1 | 1 | 0 |

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al señor JAIRO GAMERO TORNE, enviando citación a Correo Electrónico: luz_1023@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 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 SOLEDAD, el 7 DE MARZO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



LUIS ENRIQUE MOLINARES CARRILLO
DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: LPertuz-.,