



INTERASEO S.A.S. E.S.P. - RIOHACHA

RESOLUCIÓN NO. 22890 DE 13 DE MARZO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO No. 20232 DE 24 DE FEBRERO DE
2023

LA ANALISTA REGIONAL PQRS 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 la señora DULCY MARIA BARROS SALAS el día 24 DE FEBRERO DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario RECLAMO de DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO para el predio ubicado en la CL_14BBIS_19_28_, identificado con el Servicio Suscrito No. 5624484, al cual se le asignó el radicado No. 20232 de 24 DE FEBRERO DE 2023.

PRETENSIONES

La referida reclamación fue presentada por medio escrito, a través de la cual la usuaria solicita a la empresa ,que se elimine el cobro excesivo en las facturas del servicio de aseo del inmueble que se encuentra deshabitado, en cuanto a que el inmueble no esta generando ningun residuo solido o desecho y lo siguen cobrando mes a mes.

2- solicito respetuosamente realizar un ajuste en el cobro de la tarifa de aseo y cobrar el cargo basico del servicio publico domiciliario de aseo a inmuebles desocupados, teniendo en cuenta que, existen actividades comprendidas dentro del mismo como lo son; barrido, limpieza de vías, areas publicas, corte de cesped y poda de arboles ubicados en las vías y areas publicas, que se siguen prestando con independencia de la ocupacion o no del inmueble y deben ser remunerados al prestador.

3- realizar un acta de la inspeccion ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio publico de aseo, para tener la certeza que se encuentra desocupado y asi aplicar los correctivos pertinentes.

OBSERVACIONES

el predio se encuentra desocupado aproximadamente hace un año hasta la fecha presente.

Teniendo en cuenta su solicitud la empresa le informa:

En la factura presentada por el usuario como soporte, se registran consumos inferiores.

El predio ubicado en la CL_14BBIS_19_28_, teniendo en cuenta la factura de energía correspondiente al mes de enero del 2023 en dónde se observa consumos inferiores a 50 kW, la empresa estará procediendo con el descuento por predio desocupado correspondientes para el mes de marzo del 2023 y por los 2 meses siguientes. La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio de aseo.

La mencionada calificación se soporta dentro del siguiente marco jurídico:

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".

Respecto al servicio de Aseo, es pertinente señalar que las disposiciones legales vigentes establecen la clasificación de los inmuebles conforme al uso o destinación que se da a los mismos. Esta clasificación depende de los resultados de las visitas que realicen las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios a los diferentes inmuebles o del análisis de las facturas aportadas como soportes a sus reclamaciones, teniendo en cuenta los lineamientos señalados por las comisiones de regulación de cada sector o normatividad reglamentaria.

En este sentido, Mediante concepto 373 de 2005 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios definió claramente el concepto de UNIDAD HABITACIONAL/RESIDENCIAL INDEPENDIENTE:

"Es el espacio compuesto como mínimo de baño, cocina y alcoba, que por sí sola constituya una unidad de vivienda que no comparta ninguna de sus áreas funcionales (baño, cocina y alcoba) y genere residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, sin importar su volumen de producción, como tampoco el número de permanencia de las personas en el inmueble".

"...Para el caso de las unidades no residenciales, es el espacio físico independiente y privado para el uso particular y exclusivo de un usuario, donde desarrolla una actividad que genera residuos sólidos derivados de una actividad no residencial..."

La decisión aquí proferida por la empresa encuentra soporte y fundamento jurídico en el Decreto 1077 de 2015 de 2013 en su Artículo 2.3.2.1.1 norma donde el ejecutivo estableció una serie de definiciones, definiendo más exactamente el INMUEBLE DESOCUPADO así: "Son aquellos inmuebles que a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación de servicios de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole"

Respecto de los inmuebles desocupados, la Resolución CRA 720 de 2015, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, establece en su artículo 45, que:

ARTÍCULO 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 la tarifa definida en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar al prestador uno (1) de los siguientes documentos:

- i) Factura del último periodo del servicio de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii) Factura del último periodo del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a (50) kilowatts/hora/mes.
- iii) Acta de inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv) Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio de acueducto de la solicitud de suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

La persona prestadora del servicio de aseo, una vez acreditado por el usuario la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, deberá tomar todas las medidas necesarias para que el usuario cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.

La persona prestadora del servicio ordinario de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo.

De acuerdo a lo anterior y al artículo 2.3.2.2.4.2.109 numeral 10 del decreto 1077 de 2015, le informamos al usuario que es un deber legal suyo informar periódica y oportunamente a la empresa prestadora, todo cambio que se realice en el inmueble y que pueda afectar la prestación del servicio consagrado en la ley y en el contrato de condiciones uniformes, con el fin de obtener el descuento que por ley le corresponde para este caso.

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.

- ∅ 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."

Si bien, la acreditación de la desocupación del inmueble tiene una vigencia de tres (3) meses, esta puede ser demostrada nuevamente al término de esta, si la situación de desocupación continúa. Ahora bien, esta tarifa especial, señalada expresamente por el regulador, se otorga porque el inmueble desocupado no genera residuos sólidos; sin embargo, el servicio de aseo se compone de otras actividades que el prestador continúa realizando, con independencia de la ocupación o no del inmueble, tales como el corte de césped y poda de árboles en las vías y áreas públicas y el barrido y limpieza de vías y áreas públicas. En efecto, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 señala las actividades propias del servicio público domiciliario de aseo de la siguiente forma: "Artículo 2.3.2.2.1.13. Actividades del servicio público de aseo. Para efectos de este capítulo se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

1. Recolección.
2. Transporte.
3. Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.
4. Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.

5. Transferencia.
6. Tratamiento.
7. Aprovechamiento.
8. Disposición final.
9. Lavado de áreas públicas."Artículo 2.3.2.2.1.14. Costos asociados al servicio público de aseo. Los costos asociados al servicio público de aseo, deberán corresponder a las actividades del servicio definidas en este capítulo. (...)"

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 comunicarse con nosotros a través de los siguientes canales de atención, los cuales están establecidos en la Ley 1437 de 2011:

- Móvil: 3174230107
- Línea gratuita nacional: 018000423711
- Línea Exclusiva Celular y WhatsApp: 301 265 55 57
- Página web: <https://interaseo.com.co/contacto/>
- Correo: pqrguajira@interaseo.com.co

Por las anteriores consideraciones, la ANALISTA REGIONAL PQRS de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - RIOHACHA;

R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 20232 de 24 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 CL_14BBIS_19_28_, identificado con el Servicio Suscrito No. 5624484, con la siguiente clasificación:

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

ARTÍCULO TERCERO: DESCONTAR los mayores valores cobrados para la vigencia para el mes de marzo de 2023, tal como se especifica en la siguiente tabla:

MES/AÑO FACTURADO	MES/AÑO EMISION FACTURA	TARIFA COBRADA ESTRATO 3	TARIFA DESOCUPADO ESTRATO 3	VALOR A DESCONTAR
feb-23	mar-23	\$ 49.052,66	\$ 29.052,71	\$ 19.999,95
TOTAL		\$ 49.052,66	\$ 29.052,71	\$ 19.999,95

PARÁGRAFO 1: Se concede el descuento por predio desocupado al inmueble ubicado en la CL_14BBIS_19_28_ para la vigencia de la facturación del mes marzo que le llega al usuario en abril del 2023.

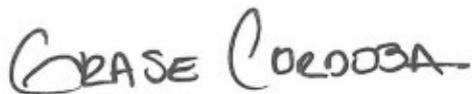
ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a la señora DULCY MARIA BARROS SALAS, enviando citación a Correo Electrónico: dul_mbs@hotmail.com, haciéndole entrega de una copia de la misma e

informándole que contra la presente proceden por medio escrito y debidamente sustentados los recursos de reposición ante la ANALISTA REGIONAL PQRS de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - RIOHACHA, y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

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

Dado en RIOHACHA, el 13 DE MARZO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Handwritten signature in black ink that reads "GRASE PAOLA CORDOBA ALEAN". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

GRASE PAOLA CORDOBA ALEAN
ANALISTA REGIONAL PQRS

Proyectó: Yulieth Isabel Barros Leiva