



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

RESOLUCIÓN NO. 66633 DE 27 DE ABRIL DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO No. 65996 DE 18 DE ABRIL 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

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

Que la señora LILIANA ISABEL GONZALEZ TORRES el día 18 DE ABRIL 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 TR_30_20A_40_L, identificado con el Servicio Suscrito No. 6814274, al cual se le asignó el radicado No. 65996 de 18 DE ABRIL DE 2023.

PRETENSIONES:

para que las empresas realicen los descuentos y me cobre como inmueble desocupado debido a que el inmueble esta desocupado desde hace 7 meses

De conformidad con las pretensiones del usuario le manifestamos:

Que teniendo en cuenta la pretensión inicial, al predio ubicado en TR_30_20A_40_L, teniendo en cuenta la factura de energía correspondiente al mes de abril de 2023 en dónde se observa consumos inferiores a 50 kw, la empresa estará procediendo con el descuento por predio desocupado el mes mayo de 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.

Lo anterior se encuentra basado en 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 si no a partir de la fecha en que el usuario informo a la empresa.

Adicionalmente, le informamos que el predio reporta en nuestro sistema comercial una CARTERA OCHOCIENTOS VEINTICUATRO MIL TRECIENTOS CINCUENTA PESOS (\$824.350.00) M/CTE., correspondiente al NIC: 6814274 deuda migrada de la facturación conjunta con la empresa de energía que corresponde a los periodos comprendidos marzo a diciembre de 2021 periodo en el cual, no reporta pago por concepto de aseo; de la cual, la empresa está realizando la gestión de cartera mediante la facturación directa; más la deuda correspondiente a la facturación conjunta con la empresa energía, de Vigencia Enero de 2021 hasta la fecha, valor que se ve reflejado en la factura de energía eléctrica emitida por la empresa energía mes a mes. Por tanto; le recordamos colocarse al día con la obligación correspondiente al servicio de aseo debido a que genera intereses mes a mes. Así mismo serán descontando de la cartera el valor a favor del mes de abril de 2023. Por tanto; le recordamos colocarse al día con la obligación correspondiente al servicio de aseo debido a que genera intereses mes a mes.

La mencionada calificación se soporta dentro del siguiente marco jurídico:

De acuerdo al Decreto 1077 de 2015, ARTICULO 2.3.2.11 los usuarios NO RESIDENCIALES se definen así:

- Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Así mismo, la misma norma define los pequeños generadores y los grandes generadores de la siguiente manera:

- Pequeños generadores o productores: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.
- Grandes generadores o productores: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.

Mediante concepto 373 de 2005 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios definió claramente el concepto de UNIDAD HABITACIONAL INDEPENDIENTE:

“Es el espacio compuesto como mínimo de baño, cocina y alcoba, que por si 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”.

respecto de los inmuebles desocupados, resolución cra 720 de 2015, expedida por la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico, establece en su artículo 45, que:

Por lo anterior y en aplicación a lo dispuesto en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de julio 9 de 2015,

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 las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el

solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

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

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor

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 persona prestadora del servicio público 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.

(...)

El no informar a la empresa sobre cambio de destinación de un inmueble no hace presumir que el cambio ocurrió hace cinco meses atrás desde que la empresa comprobó el cambio."

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:

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

Por las anteriores consideraciones, la ANALISTA REGIONAL PQR de ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P.

R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 65996 de 18 DE ABRIL 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 TR_30_20A_40_L, identificado con el Servicio Suscrito No. 6814274, con la siguiente clasificación:

Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
--------------	----------	-------------

COMERCIAL	0	1
-----------	---	---

PARÁGRAFO 1: Se concede el descuento por predio desocupado al inmueble ubicado en TR_30_20A_40_L, para los meses de abril de 2023, para la vigencia de la factura de aseo del mes de mayo de 2023

MES	TARIFA COBRADA	TARIFA DESOCUPADO	VALOR A DESCONTAR
ABRIL-2023	\$115.790	\$57.663	\$58.127
TOTAL	\$115.790	\$57.663	\$58.127

PARÁGRAFO 2: se procederá a descontar la suma de CINCUENTA Y OHCO MIL CIENTO VEINTISIETE PESOS (\$58.127.00) M/CTE., contraída con la cartera de ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al(a) señor(a) LILIANA ISABEL GONZALEZ TORRES, enviando citación a **Correo Electrónico: melkiskammerer@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 ASEO DEL NORTE S.A 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 QUINTO: REMITIR copia de la presente resolución al archivo para que obre de conformidad.

Dado en VALLEDUPAR, el 27 DE ABRIL DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



YESSI YOLETH DAZA ZULETA
ANALISTA REGIONAL PQRS
Proyectó: Daniela Orozco - Aux. regional PQRS