

INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO

RESOLUCIÓN NO. 373 DE 4 DE MAYO DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE QUEJAS  
NO. 375 DE 19 DE ABRIL 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 JESUS GUILLERMO OYOLA MEJIA el día 19 DE ABRIL DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, QUEJAS por QUEJAS ADMINISTRATIVAS para el predio ubicado en la K 20A 20A 57, identificado con Servicio Suscrito No. 2280168, al cual se le asignó el radicado No. 375 de 19 DE ABRIL DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio telefónico, a través de la cual la usuario solicita a la empresa: 1: SOLICITA QUE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO SEÑOR CARLOS RAMOS SEA MÁS RESPETUOSO AL DIRIGIRSE HACIA EL USUARIO Y EXIGE RESPETO Y EXPLICACIÓN DE PORQUE NO LE QUICIERON RECOGER SUS BASURAS.

2 - SOLICITA QUE LE ENVIEN RESPUESTA AL CORREO Y FÍSICA DONDE VIVE

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE MAYO DE 2023 en la que participó el señor JOSE ARIZA HERRERA como usuario del servicio público domiciliario de aseo y CARLOS RAMOS como funcionario de la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO, se determinó que el inmueble presenta las siguientes características:

EN VISITA DE INSPECCION SE LE EXPLICA AL USUARIO LOS HORARIOS Y FRECUENCIAS DEL SECTOR LOS CUALES SE PRESTAN SIN NINGUNA NOVEDAD, USUARIO SE NEGÓ A FIRMAR EL ACTA.

Sea lo primero indicar que INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO, es la una empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Malambo (Atlántico), 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, 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 Malambo, 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.

En lo que respecta al caso que nos ocupa, en visita de inspección de fecha 2 de mayo de 2023 se manifiesta que el servicio se presta en forma permanente los días de recolección, por lo cual se constata que el servicio se presta de manera continua y oportuna.

Igualmente le informamos que se incrementaran desde nuestra área operativa las labores de inspección y supervisión para garantizar la prestación del servicio. A su vez se hará seguimiento a la ruta para evitar inconvenientes. Le recordamos que la frecuencia del sector es MARTES - JUEVES - SABADO en jornada DIURNA, reguladas por el Decreto 1077 de 2015, norma que prevé el cumplimiento de rutas por parte del prestador del servicio de acuerdo a lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.3.31 y artículo 2.3.2.2.3.32 del Titulo 2 Servicio Público de Aseo:

ARTICULO 2.3.2.2.3.31. 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 2.3.2.2.3.32. 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.

ARTICULO 2.3.2.2.2.16 . Obligaciones de los usuarios para el almacenamiento y la presentación de residuos sólidos. Son obligaciones de los usuarios del servicio público de aseo, en cuanto. al almacenamiento y la presentación de residuos sólidos:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo a lo dispuesto en este decreto, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en los respectivos programas para la prestación del servicio público de aseo, aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.
2. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
3. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador. Preferiblemente la presentación de los residuos para recolección se realizará en recipientes retornables.
4. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
5. Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.
7. Presentar los residuos en área pública, salvo condiciones pactadas con el usuario cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado.

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.

En cuanto a la queja presentada por el usuario por la atención prestada por parte de los funcionarios de la empresa, le manifestamos que en INTERASEO S.A.S. E.S.P. es una empresa que genera calidad de vida transformando sosteniblemente comunidades y es por ello que en cada una de nuestras acciones buscamos acercarnos a nuestros usuarios, facilitándoles la vida y mejorando su bienestar, por lo anterior se tomaran las medidas correctivas para fortalecer la atención al usuario y le solicitamos excusas por los inconvenientes presentados.

Actualmente la organización cuenta con un cuerpo de trabajo altamente calificado que realiza su labor en pro de transformar sosteniblemente las comunidades donde la compañía presta su servicio.

De la misma forma le recordamos al usuario los medios autorizados para que los usuarios tengan contacto directo con

Interaseo:

1. la Línea Amiga del Aseo (01 800 423 711), permite que todos los usuarios tengan contacto directo con Interaseo desde la comodidad de sus hogares o la facilidad del celular, sin ningún costo y de manera sencilla.
2. Adicional al servicio telefónico, contamos con el acceso a la Oficina Virtual, donde los usuarios podrán realizar sus Peticiones, Quejas y Reclamos por medio de la página web de Interaseo ([www.interaseo.com.co](http://www.interaseo.com.co)) y el correo electrónico [pqratlantico@interaseo.com.co](mailto:pqratlantico@interaseo.com.co)
3. También se pueden acercar a la oficina de atención al usuario ubicada en la dirección DIAGONAL 18 17 51 CENTRO COMERCIAL PLAZA MALAMBO LOCAL 18.

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, INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO 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:

- V SE ACCEDE A VERIFICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MEDIANTE VISITA DE INSPECCIÓN AL PREDIO UBICADO EN LA K 20A 20A 57 DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.
- V INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO PROCEDERÁ A REALIZAR SEGUIMIENTO A LA RUTA DE RECOLECCIÓN 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 puede comunicarse a nuestra línea de atención al usuario 01 8000 423 711 o a través de los medios establecidos en la Ley 1437 de 2011.

Por las anteriores consideraciones, el DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO;

#### RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDE a la pretensión del usuario contenida en QUEJAS No. 375 de 19 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 K 20A 20A 57, identificado con el servicio suscrito No. 2280168, 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 JESUS GUILLERMO OYOLA MEJIA, enviando citación a Correo Electrónico: [jesusoyolamejia@hotmail.com](mailto:jesusoyolamejia@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 INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO, 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 MALAMBO, el 4 DE MAYO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Luis E. Molinas

LUIS ENRIQUE MOLINARES CARRILLO  
DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: Mrolong