

INTERASEO S.A.S. E.S.P. - SINCELEJO

RESOLUCIÓN NO. 36054 DE 1 DE JUNIO DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO  
NO. 36051 DE 18 DE MAYO DE 2023

LA DIRECTORA 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 (la) señor(a) RAFAEL GARRIDO VIERA el día 18 DE MAYO DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, RECLAMO por ESTRATO INCORRECTO para el predio ubicado en la CL\_8A\_5\_10\_P, identificado con Servicio Suscrito No. 6252711, al cual se le asignó el radicado No. 36051 de 18 DE MAYO DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio ESCRITO, a través de la cual la usuaria(o) solicita a la empresa: ME DIRIJO A USTEDES PARA PEDIRLES EL FAVOR DE CAMBIARME EL ESTRATO 2 QUE LLEGA MI RECIBO DE LA LUZ ESTRATO 1 DEL CUAL APARECE EN EL CERTIFICADO QUE ME DIERON EN LA OFICINA DE ESTRATIFICACION, YA QUE EL CONSUMO LLEGA ELEVADO Y PUEDEN BAJAR EL CARGO DE ASEO, YA QUE EL CARRO DE LA BASURA NO PASA POR FRENTE DE MI CASA, HAY QUE SACARLA A LA ESQUINA.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE MAYO DE 2023 en la que participó el(la) señora(a) FREDERLINDA ISABEL JIMENEZ PARRA como usuario del servicio público domiciliario de aseo y JAVIER JOSE ATENCIA SOLORZANO como funcionario de la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. - SINCELEJO, se determinó que el inmueble presenta las siguientes características:

MEDIANTE INSPECCIÓN SE CONSTATÓ QUE EXISTE UNA UNIDAD RESIDENCIAL CON DIRECCIÓN C 8A -5 -42 CORREGIMIENTO DE CHOCHO, USUARIO HACE TRASLADO DE SUS RESIDUOS A 50 METROS APROXIMADAMENTE.

Que en atención a su petición me permito manifestarle que esta oficina teniendo en cuenta la nueva certificación expedida por la oficina de Planeación Municipal de Sincelejo del 02 de Noviembre de 2022, donde determina que el estrato al que pertenece es el UNO y no el DOS como se venía facturando, se procederá a corregir el estrato en nuestra base de datos. Así las cosas a la matrícula de la petición se le seguirá facturando:

USUARIO RESIDENCIAL ESTRATO UNO. Los cambios se verán reflejados en la siguiente facturación.

La mencionada calificación se soporta dentro del siguiente marco jurídico:

Artículo 101, Numeral 101.1 de la Ley 142 de 1994 "Régimen de Estratificación" . La estratificación se someterá a las siguientes reglas: ...101.4.- En cada municipio existirá una sola estratificación de inmuebles residenciales, aplicable a cada uno de los servicios públicos.

El Decreto 1077 de 2015, la Ley 142 de 1994 con relación a la gestión integral de residuos sólidos, define al usuario Residencial como la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.

Teniendo en cuenta lo anterior INTERASEO S.A.S. E.S.P. - SINCELEJO, procederá a reliquidar los mayores valores facturados dando aplicación efectiva a lo regulado en la ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios) en su artículo 154, que al respecto reza:

(...)

Art. 154: De los recursos: (...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

(...)

... RECLAMACIÓN CONTRA FACTURAS: Caducidad.

El inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, establece la improcedencia de reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

(...) dicho término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, castiga la falta de interés del usuario que no reclama a tiempo y por otra parte le da certeza a la factura para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de una eventual discusión del usuario sobre el valor de los servicios facturados en un período determinado.

A continuación se ilustra tabla de reliquidación:

RELIQUIDACIÓN ESTRATO			
MES	T. COBRADA	T. 1UR1 RURAL	DESCUENTO
feb-23	26.939	9.176	17.763
mar-23	30.680	10.460	20.219
abr-23	31.193	10.630	20.562
may-23	31.193	10.630	20.562
jun-23	31.193	10.630	20.562
TOTAL	\$ 151.196	\$ 51.528	\$ 99.668

El saldo a favor en la anterior reliquidación es de \$ 99.668 (NOVENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS), para hacer efectivo el reintegro de los mayores valores cancelados, INTERASEO S.A.S. E.S.P. - SINCELEJO, procederá a abonar a la siguiente factura de servicios públicos, el monto a devolver, en el evento en que dicho monto sea superior al valor total de la factura, la Empresa abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad del reintegro.

La aplicación del cambio de tarifa y aplicación del saldo a favor, el usuario lo verá reflejado en la facturación del mes de Julio de 2023, por lo que lo invitamos a realizar el pago de las facturas reliquidadas.

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:

- Línea gratuita nacional: 018000 423 711
- Línea Exclusiva Celular y WhatsApp: 301 265 5557
- Correo electrónico: [pqrsucre@interaseo.com.co](mailto:pqrsucre@interaseo.com.co)
- página web: <https://interaseo.com.co/contacto/>

Por las anteriores consideraciones, LA DIRECTORA COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - SINCELEJO;

#### R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDA a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 36051 de 18 DE MAYO 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\_8A\_5\_10\_P, identificado con el servicio suscrito No. 6252711, con la siguiente clasificación:

Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
RURAL--EST_1	1	0

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente

resolución al(a) señor(a) RAFAEL GARRIDO VIERA, enviando citación a Correo Electrónico: rafaelgarrido846@gmail.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 DIRECTORA COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - SINCELEJO, 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 SINCELEJO, el 1 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anny Maria Gomez Araujo', with a stylized flourish at the end.

ANNY MARIA GOMEZ ARAUJO  
DIRECTORA COMERCIAL

Proyectó: VVivero.