

EMPRESA SANTANDEREANA DE ASEO ESA S.A.S. ESP - FLORIDABLANCA
RESOLUCIÓN NO. 5718 DE 14 DE JUNIO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO No. 5841 DE 25 DE MAYO DE 2023

Señor (a)
CRISTIAN JAVIER CASTELLANOS VELASQUEZ
blesspapu97@gmail.com
Ciudad

CONSTANCIA

Se procede a dar respuesta en los siguientes términos y conforme a las facultades concedidas a la EMPRESA SANTANDEREANA DE ASEO ESA S.A.S. E.S.P., operador de EMAF E.S.P.

HECHOS

Se recibió derecho de petición radicado el día 25 de mayo de 2023, el cual el usuario solicita:

1. Tengo doble facturación, solicito retiro del cobro realizado en la energía y devolución de los dineros.

FUNDAMENTOS LEGALES

El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011, han establecido que el Usuario de los servicios públicos domiciliarios tiene la posibilidad de hacer uso del derecho de defensa en sede de las Empresas Prestadoras de los mismos y la obligación que le asiste a éstas de dar trámite a las Peticiones, Quejas y Recursos que le sean presentadas.

Decreto 1077 de 2015 y Decreto 2981 de 2013 por el cual se reglamentó la prestación del servicio público de aseo, determino entre otras lo siguiente:

" Artículo 2.3.2.2.4.1.101. Oficina de peticiones, quejas y recursos. Todas las personas prestadoras del servicio público de aseo deben disponer de una oficina para recibir, atender, tramitar y resolver todo tipo de peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios y/o suscriptores de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994. Estas oficinas llevarán un registro y harán un seguimiento detallado de cada una de las peticiones, quejas y recursos donde aparezca entre otros aspectos: motivo de la petición o queja, fecha en que se presentó, medio que utilizó el usuario y/o suscriptor, respuesta que se le dio y tiempo que utilizó la empresa para resolverla. La anterior información debe estar disponible en todo momento para consulta de los usuarios que lo soliciten y en particular de la autoridad competente".

REFERENTE AL TÉRMINO DE CADUCIDAD OBJETO DE RECLAMACION POR SERVICIOS COBRADOS

De conformidad con el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que establece:

" En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos." (Subrayado fuera de texto)

Así mismo, los conceptos que sobre el particular ha emitido la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

" CONCEPTO 166 DE 2008 SSPD

Teniendo en cuenta lo dicho, sólo proceden reclamaciones contra facturas que no tengan más de cinco meses de expedidas. En ese sentido, en el momento en que un usuario presente reclamación, solo es posible analizar las 5 últimas facturas contando desde la fecha de presentación del reclamo hacia atrás.

El anterior es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos frente al prestador, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas." (Subrayado fuera de texto).

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

En cuanto al cobro de aseo que está generando doble facturación, manifestamos que el contrato de servicios públicos *Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos le presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.*

Uniforme: Se regulan de la misma forma varias relaciones jurídicas con diferentes usuarios no determinados, es decir se rigen por las mismas condiciones contractuales.

Consensual: El contrato se perfecciona por el simple acuerdo de voluntades

Una vez radicada su solicitud, se procedió a verificar los soportes adjuntos a su petición y se constató que SI SE ESTA PRESENTADO DOBLE FACTURACION, por parte de estas dos prestadoras, para poder determinar qué empresa inicio con la facturación, es indispensable que se aporte la afiliación firmada con la empresa METROLIMPIA para así poder determinar quién incurrió en la doble facturación.

Es necesario que por parte del AMB certifique la antigüedad del código AMB 297760 para definir cual empresa ocasiono la doble facturación, dicha solicitud puede ser elevada al correo metrolimpia@gmail.com

Con el fin de verificar la antigüedad de la cuenta ESSA 1242123, se requirió a la ELECTRICADORA DE SANTANDER para que nos certificara el inicio del cobro realizado y en este caso la antigüedad esta desde el mes de julio del año 2020. (adjunto certificado)

Ahora bien, EMPRESA SANTANDEREANA DE ASEO operador de EMAF presta el servicio de recolección en el sector los días martes, jueves y sabados.

En caso de requerir atención, podemos a disposición la línea celular 3160250412 y el correo electrónico pqr@santandereanadeaseo.com o a través de la página WEB <https://santandereanadeaseo.com/> lo (a) invitamos a seguirnos a través de nuestras redes sociales para que se enteren de primera mano las actividades que próximamente realizaremos con toda la comunidad.

En mérito de lo expuesto, EMPRESA SANTANDEREANA DE ASEO ESA SAS OPERADOR DE EMAF ESP:

RESUELVE

PRIMERO: APORTAR certificado de la ESSA en la cual se evidencia la antigüedad del inmueble con EMAF.

SEGUNDO: NO ACCEDER al retiro ni devolución de dineros por las consideraciones realizadas en el presente escrito.

TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución al peticionario, usuario y/o suscriptor, en los términos contenidos en el Artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001, en concordancia con los artículos 66 a 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; en caso de ser fallida la notificación personal, procédase a la notificación por aviso conforme lo señalado en las normas administrativas.

CUARTO: Contra el presente acto administrativo procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio, el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión.

Atentamente,



LEYDY CATTERYNE AMAYA
Líder Jurídica
Empresa Santandereana de Aseo

