

RESOLUCIÓN NO. 36936 DE 31 DE JULIO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO
NO. 36964 DE 19 DE JULIO 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) BEATRIZ MILENA ACOSTA MENDEZ el día 19 DE JULIO DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, RECLAMO por DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO para el predio ubicado en la CR 22 14 36, identificado con Servicio Suscrito No. 5092199, al cual se le asignó el radicado No. 36964 de 19 DE JULIO DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio VERBAL, a través de la cual la usuaria(o) solicita a la empresa: DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO Y REAJUSTE DE LAS FACTURAS EMITIDAS.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en el análisis de la última factura de energía emitida:

PREDIO DESOCUPADO SEGUN CONSUMOS DE ENERGIA.

El servicio suscrito No. 5092199 corresponde a un bien inmueble con categoría PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL, ubicado en la dirección CR 22 14 36, se encuentra desocupado.

En la última factura emitida del predio que se toma como soporte, se registran consumos inferiores a 50 kW de energía.

Por lo expuesto anteriormente, el predio ubicado en la CR 22 14 36, se enmarca dentro de la calificación de un usuario PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL DESOCUPADO y por tanto se concede el descuento por predio desocupado para la vigencia del mes de SEPTIEMBRE de 2023 y los dos 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.

Para aplicar nuevamente a la tarifa con descuento por predio desocupado, deberá ser radicada una nueva solicitud en nuestra oficina virtual www.interaseo.com.co o a través de la línea de atención al usuario 018000423711.

La mencionada calificación se soporta dentro del siguiente marco jurídico:

De acuerdo al Decreto 1077 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio", ARTICULO 2.3.2.1.1 los usuarios Que de conformidad con los resultados obtenidos en el análisis de la última factura de energía emitida:

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 igualo superior a un metro cúbico mensual.

La decisión aquí proferida por la empresa encuentra soporte y fundamento jurídico en el Decreto 1077 de 2015 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".

DE OTRO LADO Y EN RELACIÓN A LOS INMUEBLES DESOCUPADO la Resolución 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 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 periodo del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. Factura del último periodo 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 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.

El Artículo 2.3.2.2.4.2.109 señala: De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:

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."

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."

El CONCEPTO SSPD - 69 DE 2010 emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, reafirma lo antes manifestado:

"En cuanto a la posibilidad de exonerar a un usuario del servicio de aseo de una vivienda que permanece deshabitada se tiene que, si se ha demostrado que efectivamente los inmuebles se encuentran deshabitados y por lo tanto no se producen residuos sólidos o desechos, la persona deberá cancelar los otros componentes del servicio de aseo que la empresa efectivamente esté prestando, independientemente de que no se le preste el servicio de recolección, transporte u otros componentes del servicio de aseo, tales como el barrido y limpieza de áreas públicas."

De acuerdo a lo anterior y al artículo 2.3.2.2.4.2.109 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.

El Artículo 2.3.2.2.4.2.109 señala: De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:

(...)

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."

En concordancia con lo antes dicho y con el objeto de responder a su reclamo frente a las facturas anteriores, es pertinente indicarle lo dispuesto en el concepto 475 de 2017 emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual indica la no retroactividad de los descuentos por desocupados que no fueron objeto de solicitud a tiempo.

Concepto SSPD - 475 DE 2017, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

El derecho a recibir una tarifa final diferencial en materia del servicio público domiciliario de aseo, por la desocupación del inmueble, no tiene efectos retroactivos; dado lo anterior, solo a partir de la solicitud del usuario en donde se acredite tal condición es que se podrá acceder a un menor valor por servicio.

(...)

En efecto, y en línea con lo indicado en el presente concepto, el prestador puede negarse válidamente a realizar devoluciones a sus usuarios con inmuebles desocupados, cuando las mismas correspondan a

periodos anteriores a la solicitud que se hace.

Así mismo, teniendo en cuenta que el RECLAMO No. 36964 fue radicado el día 19 DE JULIO DE 2023, y atendiendo que los descuentos solo prosperarían a partir del mes en que el usuario notifica y la empresa comprueba la desocupación, por lo tanto no prospera su solicitud teniendo en cuenta que el usuario no notificó, oportunamente la desocupación del inmueble correspondiente a los meses anteriores.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procederá a reliquidar los meses de Julio y Agosto de 2023, toda vez que de acuerdo al resultado de la verificación técnica, se corrobora la desocupación del inmueble, lo que acredita la reliquidación.

A continuación se ilustra tabla de reliquidación:

RELIQUIDACIÓN 1UNR COMERCIAL DESOCUPADA			
MES	T. COBRADA	DESOCUPADO	DESCUENTO
JULIO	93.389	44.447	48.942
AGOSTO	94.486	44.503	49.982
TOTAL	187.875	88.951	98.924

El descuento de la anterior reliquidación corresponde a la suma de \$ 98.924 (NOVENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO PESOS) por los mayores valores facturados en los meses de Julio y Agosto de 2023, el cual será aplicado mediante abonos a través de facturación futura reflejados a partir de la factura del mes de SEPTIEMBRE de 2023 junto con el descuento por predio desocupado.

Por lo anterior invitamos al reclamante a realizar la cancelación total de los valores facturados para las vigencias de los meses de Julio y Agosto de 2023.

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
- página web: <https://interaseo.com.co/contacto/>

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 36964 de 19 DE JULIO DE 2023 por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución en el sentido de:

V SE ACCEDE A APLICAR DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO AL PREDIO IDENTIFICADO CON NÚMERO DE MATRÍCULA No. 5092199 DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

V RELIQUIDAR DE OFICIO LOS VALORES FACTURADOS EN LOS MESES DE JULIO Y AGOSTO DE 2023 CON LA TARIFA CORRESPONDIENTE A PREDIO DESCUPADO DE CONFORMIDAD EN LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

V NO SE ACCEDE A LA REALIZAR DESCUENTO PARA LAS VIGENCIAS ANTERIORES QUE NO FUERON OBJETO DE RECLAMACION OPORTUNA DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

ARTÍCULO SEGUNDO: FACTURAR COMO DESOCUPADO la prestación del servicio de aseo al predio ubicado en la CR 22 14 36, identificado con el servicio suscrito No. 5092199, con la siguiente clasificación:

Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
COMERCIAL	0	1

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al(a) señor(a) BEATRIZ MILENA ACOSTA MENDEZ, enviando citación a Correo Electrónico: chatiz1220am@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 31 DE JULIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANNY MARIA GOMEZ ARAUJO
DIRECTORA COMERCIAL

Proyectó: A.SEVILLA