



INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE  
RESOLUCIÓN NO. 54941 DE 18 DE AGOSTO DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO  
NO. 55347 DE 9 DE AGOSTO DE 2023

LA 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 (la) señor(a) NORMA CONSTANZA MOLANO MORALES el día 9 DE AGOSTO DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, RECLAMO por COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS para el predio ubicado en la CRA 5 SUR #87 -34 ETP 1 SIMON BOLIVAR, identificado con Servicio Suscrito No. 20666276, al cual se le asignó el radicado No. 55347 de 9 DE AGOSTO DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio escrito, a través de la cual la usuaria(o) solicita a la empresa USUARIA INDICA QUE EL PREDIO CORRESPONDE A UN LOTE, EL CUAL NO TIENE CONDICIONES HABITABLES, YA QUE PRODUCTO DE LA PANDEMIA NO PUDO REALIZAR LA CONSTRUCCIÓN QUE TENIA PENSADO, MANIFIESTA QUE ALLI SOLO SE ENCUENTRAN UNAS TEJAS COMO PUERTA Y TECHO PARA RESGUARDAR LOS MATERIALES QUE SE TENIAN DISPUESTOS PARA CONSTRUIR, LOS CUALES FUERON HURTADOS.

Se determinó que el inmueble presenta las siguientes características:

SE REALIZA VISITA TÉCNICA AL PREDIO EVIDENCIANDO LOTE ENCERRADO A CIELO ABIERTO EL MISMO NO CUENTA CON CONDICIONES PARA HABITAR –

La actuación administrativa que se inició con la reclamación o PQRS interpuesta, debe atender de comienzo a fin al postulado y principio constitucional del debido proceso, el cual debe estar presente en todas las actuaciones judiciales y administrativas, en especial para el caso que nos ocupa en aras a que la decisión administrativa que aquí se emita tenga plena validez jurídica. Sobre el particular la Corte Constitucional hizo mención sobre este punto en Sentencia T-010/17 así:

Sentencia T-010/17

DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO-Definición

La jurisprudencia de esta Corte ha definido el debido proceso administrativo como: "(i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal". Ha precisado al respecto, que con dicha garantía se busca "(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados".

DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO-Garantías mínimas

Existen unas garantías mínimas en virtud del derecho al debido proceso administrativo, dentro de las cuales encontramos las siguientes: "(i) ser oído durante toda la actuación, (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley, (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas, (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación, (v) a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, (vi) a gozar de la presunción de inocencia, (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción, (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso.

Expuesto lo anterior, se procede a indicar al reclamante algunas normas y preceptos de índole legal que guardan relación estrecha con el objeto de la reclamación presentada y en las cuales se va a fundamentar y motivar la decisión que deba adoptarse sumado al acervo probatorio que logre recaudarse a lo largo de la presente actuación administrativa así:

En materia de servicios públicos, se estableció como deber del usuario, el informar periódica y oportunamente a la empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo todo cambio y/o situación ocurrida en el inmueble que guarde relación con la prestación y/o ejecución del contrato de condiciones uniformes, lo anterior con el fin de obtener el descuento que por ley le corresponda.

Por eso, si el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no resulta procedente ordenarse descuentos sino solo a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa.

En otras palabras, la empresa no está obligada a reajustar y/o conceder retroactivos sobre los periodos ya facturados, pues si el usuario no estuvo conforme con dicha facturación fue y seguirá siendo su deber reportarlo oportunamente.

En lo que respecta a la clasificación de nuestros usuarios me permito aclarar que son las disposiciones legales vigentes quienes la definen conforme al uso o destinación que se da a los mismos, la cual depende de los resultados de las visitas que realicen las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios a los diferentes inmuebles teniendo en cuenta los lineamientos señalados por las comisiones.

Frente al tema, es el Decreto 1077 de 2015 quien lo define para el caso en concreto lo siguientes conceptos:

(...) "Unidad Independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria".

(...) "Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. clasificación en la que se encuentra el predio en reclamo.

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.

- 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.

De esta forma y a nivel nacional el servicio de aseo se factura por unidades independientes (Residenciales y pequeños productores) o de acuerdo a los volúmenes generados de basuras; según lo establecido por la Resolución No. 120 de Febrero 22 del 2000 de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, compilada en la Resolución 151 de 2001 de la CRA, por la cual reglamenta la realización de aforos de residuos sólidos a los usuarios considerados Grandes Generadores (cantidad superior al metro cúbico) por parte de las Entidades Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo, donde confirió plenas facultades para la realización de este método con el fin de establecer el valor real del servicio prestado, a partir de la fecha de expedición y publicación de las anteriores resoluciones.

Que la prestataria basándose en los parámetros que establece la ley para determinar el cobro de la tarifa, según el uso que le corresponda y que para su caso es de USUARIO COMERCIAL PEQUEÑO PRODUCTOR; está determinada por el costo de la tarifa por cada componente, esto es: Comercialización, Limpieza Urbana, Barrido y Limpieza De Vías y Áreas Públicas que se encuentra asignado como (Costo Fijo), Recolección y Transporte, Disposición Final y Tratamiento de Lixiviados que se encuentra asignado como (Costo Variable). Adicionalmente, en concordancia con el Artículo 89 de la Ley 142 de 1994 el factor de aporte solidario para los servicios públicos domiciliario de acueducto, alcantarillado y aseo, las cuales son aplicadas para el sector comercial, industrial y residenciales estrato 5/6 quien finalmente determina la tarifa a cobrar tal como lo ratifico el Concejo Municipal, que para el caso de la unidad en reclamo es del 50%.

Que tal y como lo prevé la normatividad vigente se consideran actividades del servicio público de aseo la Recolección, Transporte, Barrido, Limpieza de vías y áreas públicas, Corte de Césped, Poda de árboles en las vías y áreas públicas, Tratamiento, Aprovechamiento Disposición Final y Lavado de áreas públicas, las mismas que están siendo ejecutadas por esta prestataria en la ciudad de Ibagué.

Dicho régimen no permite a esta empresa prestadora o a cualquier otra fijar de manera arbitraria las tarifas que cobran a los usuarios, sino que desde la propia constitución se traza un límite: su formulación: debe hacerse a partir de los costos de prestación del servicio a efectos de asegurar la viabilidad financiera de la empresa que garantice la eficiencia de la prestación conforme al mandato del artículo 370 Superior.

Que en lo relacionado con el costo de limpieza urbana CLUS, este variara de acuerdo a la prestación del servicio realizado en el mes de facturación. Sumando a esto Interaseo SAS ESP, recientemente incluyo la actividad de Aprovechamiento de Residuos, así como también actualizo el costo de Barrido y Limpieza.

Se concluye que el servicio público domiciliario de Aseo lo determina a principio de año el aumento del salario mínimo legal mensual vigente, la acumulación del 3% del IPC y la construcción del promedio del costo de poda, ya que para facturar nuestro servicio además de tener en cuenta los costos que contemplan las formulas tarifarias, el volumen de residuos sólidos que se recojan, se factura de acuerdo a las frecuencias realizadas por el vehículo compactador frente al predio.

En otras palabras, los costos asociados que se facturan al usuario corresponden a las actividades del servicio público de aseo ejecutado por INTERASEO SAS ESP en la ciudad y su costo obedece a los criterios técnicos señalados por las respectivas comisiones de regulación de obligatorio cumplimiento para las personas que los presten.

Es así, como basados en los anteriores fundamentos fácticos y jurídicos, sumado al acervo probatorio recopilado por la Empresa y aportado por el Usuario y/o reclamante a lo largo de la presente actuación administrativa INTERASEO SAS ESP procederá a decidir el fondo de la reclamación o PQRS presentada en debida forma, en los siguientes términos y condiciones a saber:

De conformidad con lo probado en la visita técnica efectuada al predio, INTERASEO SAS ESP resuelve que en virtud a que el predio en reclamo corresponde a un lote a cielo abierto encerrado, el cual no cuenta con las condiciones idóneas para habitar, es procedente INACTIVAR el código energía No. 666276 de nuestro sistema comercial de facturación junto con el saldo facturado y/o acumulado, por no ser objeto de la prestación del servicio de aseo en razón a sus características, y basado en los fundamentos expuestos en la parte motiva de la presente resolución empresarial.

Lo anterior teniendo en cuenta la novedad reportada a la fecha por el usuario y en concordancia con el costo fijado bajo los criterios técnicos anteriormente explicados y que corresponden a la regulación emitida por la respectiva comisión de obligatorio

cumplimiento para las personas que los presten.

Igualmente, La empresa no está en la obligación de conceder retroactivo, toda vez que, para la aplicación de este la norma que a bien se expuso en la parte motiva del presente acto administrativo, ha previsto que el usuario tiene el deber de comunicar las novedades y/o cambios presentados en la unidad independiente, en aras de conceder los descuentos y/o ajustes pertinentes.

Finalmente, es menester indicarle que la empresa está respetando el precio techo o Price cup fijado por la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

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: [pgrtolima@interaseo.com.co](mailto:pgrtolima@interaseo.com.co)
- página web: <https://interaseo.com.co/contacto/>

Por las anteriores consideraciones, EIDIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE;

## RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 55347 de 9 DE AGOSTO DE 2023 por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al(a) señor(a) NORMA CONSTANZA MOLANO MORALES, enviando citación a Correo Electrónico: normis200214@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 DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE, y en Subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

ARTÍCULO TERCERO: REMITIR copia de la presente resolución al archivo para que obre de conformidad.

Dado en IBAGUE, el 18 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN FERNANDO BONILLA TOVAR

DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: Laura Daniela Parra Rubio