

RESOLUCIÓN NO. 37355 DE 29 DE AGOSTO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO
NO. 37331 DE 15 DE AGOSTO 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) NESTOR ARTURO VILLA VERGARA el día 15 DE AGOSTO DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, RECLAMO por ESTRATO INCORRECTO para el predio ubicado en la CR 34 51 43 TORR 3 APTO 302, identificado con Servicio Suscrito No. 1033394, al cual se le asignó el radicado No. 37331 de 15 DE AGOSTO DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio VERBAL a través de la cual la usuaria(o) solicita a la empresa: CAMBIO DE ESTRATO DEL 2 AL 1.

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 06 de Julio de 2023, 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 tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

(...)

... RECLAMACIÓN CONTRA FACTURAS: Caducidad.

El inciso 3º 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. 1UR2	T. 1UR1	DESCUENTO
may-23	32.336	20.220	12.116
jun-23	32.336	20.220	12.116
jul-23	32.449	20.292	12.156
ago-23	32.676	20.428	12.248
sep-23	32.952	20.610	12.341
TOTAL	\$ 129.796	\$ 81.161	\$ 60.977

El saldo a favor en la anterior reliquidación es de \$ 60.977 (SESENTA MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE 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 OCTUBRE 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
- 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 a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 37331 de 15 DE AGOSTO 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 CR 34 51 43 TORR 3 APTO 302, identificado con el servicio suscrito No. 1033394, 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(a) señor(a) NESTOR ARTURO VILLA VERGARA, enviando citación a Correo Electrónico: nestorvillav@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 29 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANNY MARIA GOMEZ ARAUJO
DIRECTORA COMERCIAL
Proyectó: A.SEVILLA