

ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P

RESOLUCIÓN NO. 70069 DE 4 DE SEPTIEMBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO
No. 69266 DE 14 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 señor ISMAEL ROBLES ZARATE el día 14 DE AGOSTO DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, RECLAMO por TERMINACIÓN DEL CONTRATO para el predio ubicado en la CR_29_52_31_ CASA 8, identificado con servicio suscrito No. 6911742, al cual se le asignó el radicado No. 69266 de 14 DE AGOSTO DE 2023.

PRETENSIONES.

1. SE ACCEDE A LA TERMINACIÓN DE CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL PREDIO IDENTIFICADO CON EL CÓDIGO SUSCRIPTOR Y/O NÚMERO DE CUENTA / NIC 6911742
2. SE ME EXPIDA EL ACUERDO DE PAGO POR PARTE DE LA EMPRESA ASEO DEL NORTE SA ESP.
3. SE ME INFORME LOS VALORES RELACIONADOS A LA LIQUIDACIÓN DE PREAVISO PARA TERMINACIÓN DEL CCU Y EL NÚMERO DE CUENTA BANCARIA PARA PODER CONSIGNAR O TRANSFERIR EL VALOR ADEUDADO POR DICHO CONCEPTO.
3. SE NOTIFIQUE AL ENTE FACTURADOR AFINIA SOBRE EL TRASLADO DE EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.
4. SE EXPIDA CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO CON RESPECTO A LAS OBLIGACIONES QUE SE GENEREN A LA FECHA DE RADICACIÓN DE LA TERMINACIÓN DEL CCU.
5. SE NOTIFIQUE A LA EMPRESA LIMPIEZA URBANA S.A ESP DEL TRASLADO DE MI CÓDIGO SUSCRIPTOR Y/O NÚMERO DE CUENTA / NIC A SU FAVOR.

De conformidad con las pretensiones del usuario se informa que:

V EN CUANTO A LA PRIMERA PRETENSION:

En las condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo, el operador ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P. se obliga a garantizar la prestación del servicio de Transporte y Recolección, Limpieza y barrido y Disposición Final de Residuos Sólidos y a su vez nuestros usuarios actuales y nuevos garantizan el pago oportuno del servicio.

el Decreto 1077 de 2015, dispuso en su artículo 2.3.2.2.4.2.109 dentro de los deberes de los usuarios:

(...)

Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.

Como bien se deduce de las mencionadas disposiciones, la disponibilidad del servicio es el factor que determina la obligatoriedad de vinculación como usuario del mismo y desde este punto de vista el prestador tiene la posibilidad real de hacer efectivo tal mandato, toda vez que la suscripción del

contrato de condiciones uniformes resulta forzosa para todas las personas, a menos que se demuestre, como lo ha previsto la ley, que se dispone de una alternativa distinta que no perjudique a la comunidad, circunstancia que deberá ser determinada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es importante traer a colación lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015 que señala los siguientes requisitos para que proceda la terminación anticipada del Contrato de Servicios Públicos, así:

Terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo. Todo usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato de prestación del servicio público de aseo. Para lo anterior el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos meses conforme al numeral 21 art.133 de la Ley 142 de 1994. (subrayas fuera de texto)

2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio público de aseo. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.

3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

4. Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación.

Los prestadores del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en esta norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan este derecho.

La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en este artículo.

La persona prestadora del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La persona prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo. *(subraya fuera del texto original)*

Análisis del despacho.

En conclusión, No es procedente acceder a la terminación de contrato, toda vez que en la solicitud realizada no se cumple con el requisito de preaviso de dos meses de anticipación, establecido en el numeral primero del artículo ARTICULO 2.3.2.2.4.2.110, pues no se informa la fecha en la cual se solicita la desvinculación del servicio.

Por otro lado, es importante señalar que, el servicio público domiciliario de aseo comprende los conceptos de facturación como lo son el "costo fijo" y "costo variable", desglosados en la actividades que se ejecutan como el barrido de avenidas y áreas públicas, corte de césped, podar de árboles, instalación y mantenimiento de cestas, recolección, transporte y disposición final de residuos, es por ello que todo estos servicios realizados por ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P. son sufragados por los usuarios y el valor depende de la clase de uso que se le dé a las unidades.

V EN CUANTO A LA SEGUNDA PRETENSION:

El Decreto 1077 del 2015 regula la prestación del Servicio Publico Domiciliario de Aseo contempla en el artículo 2.3.2.2.4.2.96 la facturación conjunta del servicio, de la siguiente manera:

(...)

Artículo 2.3.2.2.4.2.96. Facturación conjunta del servicio público de aseo. Quienes presten cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, prestarán oportunamente el servicio de facturación conjunta a las personas prestadoras del servicio de aseo, reconociendo por tal actividad el costo de estas más una utilidad razonable.

Con relación a su solicitud, una vez revisado el Sistema Comercial de la empresa se informa que actualmente no reporta cartera hasta la vigencia del año 2021, no obstante, el estado de cuenta actual que corresponde a la vigencia 2022 – 2023, es emitido por la empresa prestadora del servicio de energía Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. por lo que el usuario debe acercarse a la misma para realizar los respectivos acuerdos de pago pertinentes.

V EN CUANTO A LA TERCERA PRETENSION:

En el mismo sentido el Contrato de Condiciones Uniformes de la sociedad ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P., establece en su cláusula 25:

Cláusula 25. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Todo suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

25.1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.

Frente a lo solicitado en relación con los valores generados por la fecha efectiva de terminación del contrato, se precisa que dicha solicitud no es procedente, toda vez que en la solicitud no se establece una fecha definida para terminación del contrato, como tampoco se define término que cumpla con lo establecido referente al preaviso no superior a dos meses de antelación.

V EN CUANTO A LA CUARTA PRETENSION:

Se informa que no es procedente la notificación del traslado del código suscriptor a la entidad de facturación conjunta Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P., toda vez que no se accede a la desvinculación del servicio público de aseo del predio objeto de reclamación, según lo indicado anteriormente.

V EN CUANTO A LA QUINTA PRETENSION:

En cuanto a su solicitud de Paz y Salvo, se informa que ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P, solo cuenta con la información del estado de cuenta del predio hasta diciembre de 2021, en la cual no registra deudas pendientes. Por lo anterior, nos permitimos infórmale que en caso de que requiera información respecto de los valores adeudados del año 2022 y 2023, los cuales corresponden a la vigencia, deberá solicitarlo mediante un estado de cuenta a la empresa de facturación conjunta Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.

V EN CUANTO A LA SEXTA PRETENSION:

Frente a la última pretensión se informa que no es procedente la notificación del traslado del código suscriptor, toda vez que no se accede a la desvinculación del servicio público de aseo del predio objeto de reclamación, según lo indicado anteriormente.

Finalmente, es importante hacer claridad que el cobro que la empresa efectúa por el servicio de aseo no solo abarca la recolección y transporte de los residuos que produce el predio, sino que este tiene además unos componentes adicionales como son el barrido y la limpieza de áreas públicas y la disposición final, tal como lo ha consagrado el artículo 1 de la Ley 632 de 2000 que establece:

(...)

Artículo 1o. El numeral 24 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, quedará así: "14.24 Servicio Público de Aseo. Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

De lo anteriormente señalado se colige que el servicio público de aseo no solo tiene en cuenta la cantidad de residuos que produce el usuario, sino que además comprende las otras actividades arriba señaladas, por ende, si un usuario tiene su predio, sea residencial o no residencial, es obvio que la empresa continua realizando la actividad de barrido y limpieza de las vías públicas, junto con su recolección, transporte y disposición final de dichos residuos, razón por la cual el contrato del servicio de Aseo siempre estará vigente.

Lo anterior, sustentado en las consideraciones de la Resolución CRA 720 de 2015, de la siguiente manera:

"Que, en virtud de los criterios de eficiencia económica, neutralidad y suficiencia financiera, todos los suscriptores o usuarios del servicio público de aseo, deben contribuir al cubrimiento de los costos asociados con las actividades de barrido y limpieza, aprovechamiento y de Limpieza Urbana (CLUS) dadas sus condiciones de salubridad e higiene de la comunidad".

Por lo expuesto anteriormente, es importante señalar que, en caso de acceder al cambio de prestador para la actividad de recolección, transporte y disposición final de residuos, ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P seguirá realizando el cobro por lo conceptos adicionales que comprenden el servicio público de aseo, como lo son el cargo fijo por actividades CLUS, el cargo de porcentaje de subsidios y contribuciones (según sea el caso) y cargo de aprovechamiento.

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.

Aunado en todo lo anteriormente expuesto y una vez conocido el marco jurídico al que están expuestas las relaciones entre usuarios y su prestador del servicio, ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P. procederá a resolver el fondo de la reclamación interpuesto teniendo en cuenta los fundamentos jurídicos expuestos y el material probatorio existente de la siguiente manera:

- V EN CUANTO A LA PRIMERA PRETENSION NO SE ACCEDE DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCION.
- V EN CUANTO A LA SEGUNDA PRETENSION NO SE ACCEDE DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCION.
- V EN CUANTO A LA TERCERA PRETENSION NO SE ACCEDE DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCION.
- V EN CUANTO A LA CUARTA PRETENSION NO SE ACCEDE DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCION.
- V EN CUANTO A LA QUINTA PRETENSION SE ACCEDE PARCIALMENTE DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCION.
- V EN CUANTO A LA CUARTA PRETENSION NO SE ACCEDE DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCION.

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

Por las anteriores consideraciones, la DIRECTORA COMERCIAL de ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P

R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 69266 de 14 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_29_52_31_ CASA 8, identificado con el Servicio Suscrito No. 6911742, con la siguiente clasificación:

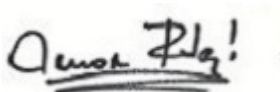
Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
RESID--EST_3	1	0

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al señor ISMAEL ROBLES ZARATE, enviando citación a Correo Electrónico: mandatariolusavalledupar@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 ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P, 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 VALLEDUPAR, el 4 DE SEPTIEMBRE DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



IMOR FERNANDEZ PICON
DIRECTORA COMERCIAL

Proyectó: Edaireth Torres Cárdenas - Aux. regional PQRS