INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO

RESOLUCIÓN NO. 15036 DE 6 DE SEPTIEMBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO
NO. 15226 DE 23 DE AGOSTO DE 2023

EL 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 la señora JULI PAOLA FLOREZ MARTINEZ el día 23 DE AGOSTO DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, RECLAMO por COBRO INTERESES MORA, REFINANCIACION, CARTERA, ACUERDOS DE PAGO para el predio ubicado en la K 26C 24B 33, identificado con Servicio Suscrito No. 2174844, al cual se le asignó el radicado No. 15226 de 23 DE AGOSTO DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio web, a través de la cual la usuaria solicita a la empresa:
1º.- SOLICITO, COPIAS DE LAS FACTURAS MES A MES QUE GENERAN EL SALDO COBRADO EN EL RECIBO DEL SERVICIO DE ENERGÍA.

2º.- SOLICITO UNA INSPECCIÓN OCULAR AL INMUEBLE PARA COMPROBAR QUE SE ENCUENTRA DESOCUPADO.

3.- EN ATENCIÓN QUE EL INMUEBLE SE ENCUENTRA DESOCUPADO, COBRAR ÚNICAMENTE EL CONSUMO BÁSICO.

Con relacion a sus prertensiones le informamos que:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en el análisis de la factura de energía del mes Agosto de 2023 se determina:

PREDIO DESOCUPADO SEGÚN CONSUMOS DE ENERGÍA INFERIORES A 50 KWH.

El servicio suscrito No. 2174844, corresponde a un bien inmueble con categoría RESIDENCIAL ESTRATO UNO, ubicado en la dirección K 26C 24B 33, se encuentra desocupado.

Por lo expuesto, el predio ubicado en la K 26C 24B 33, se enmarca dentro de la calificación de un usuario residencial desocupado, y por tanto se concede el descuento por Predio Desocupado para la vigencia del mes de Septiembre de 2021 y por los dos (2) meses siguientes, dicho descuento se concede como saldos a favor en sus próximas facturaciones y se mantendrá durante los meses siguientes que se logre comprobar con la información enviada por el facturador, que el predio continúa desocupado. En caso que el facturador no relacione el predio con consumos que aplique como desocupado o el predio sea ocupado, se volverá a cobrar la tarifa sin descuento. Para aplicar nuevamente a la tarifa con descuento por predio desocupado, deberá ser radicada una nueva solicitud.

La mencionada calificación se soporta dentro del siguiente marco jurídico:

Decreto 1077 de 2015. *"Por medio del cual* se *expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad* y *Territorio"*

Artículo 2.3.2.1.1 Definiciones. Para los efectos de este decreto, se adoptan las siguientes definiciones:

(...)

"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. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual"

Por otra parte, el Artículo 2.3.2.1.1 definió Unidad Habitacional y Unidad Independiente en los siguientes términos:

"Unidad Habitacional": Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas".

"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".

Mediante concepto 737 de 2005 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios definió claramente el concepto de UNIDAD HABITACIONAL INDEPENDIENTE:

"Es el espacio compuesto como mínimo de baño, cocina y alcoba, que por sí sola constituya una unidad de vivienda que no comparta ninguna de sus áreas funcionales (baño, cocina y alcoba) y genere residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, sin importar su volumen de producción, como tampoco el número de permanencia de las personas en el inmueble".

DE OTRO LADO Y EN RELACIÓN A LOS INMUEBLES DESOCUPADOS ……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.

Por lo anterior y en aplicación a lo dispuesto en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de julio 9 de 2015, 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 período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.

ii. Factura del último período 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 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 público de aseo.

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.

(...)

Ahora bien una vez revisado el sistema comercial se observa el predio de la referencia viene gozando de la tarifa de inmueble desocupado, razón por la cual es procedente la renovación

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.

Debemos anotar que con relación al caso en concreto nos permitimos comunicarle al usuario que nuestra empresa suscribió un convenio de facturación conjunta con la empresa AIR-E S.A.S E.S.P. el cual se encuentra vigente, en el mencionado convenio se autoriza a la entidad facturadora a recaudar y realizar las refinaciones a que haya lugar, con respecto a los valores adeudados por los usuarios por concepto de Aseo, así mismo poseen la información detallada de los montos que se encuentran vigentes en cartera, a continuación traemos a colación la disposición sobre el particular del Decreto 1077 de 2015.

ARTÍCULO 2.3.2.2.4.1.96. 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.

En los casos en que en el convenio de facturación conjunta se haya acordado el recaudo, el prestador responsable de esta actividad deberá transferir al prestador del servicio de aseo las sumas recaudadas en un plazo no mayor a treinta (30) días.

- De conformidad con su solicitud, una vez revisado el Sistema comercial se verifica que el predio de la referencia no presenta deuda de cartera a las vigencias de 2021 y anteriores a esta, razón por la cual se encuentra a paz y salvo sobre estas vigencias.

- Ahora bien en lo que respecta a las vigencias 2022 y 2023 le manifestamos que esta cartera en la actualidad reposa en manos del ente facturador de energía AIR-E por lo cual lo invitamos a solicitar estado de cuenta ante esta

empresa para verificar el estado actual de sus pagos, en caso de presentar moras en el pago deberá suscribir pago o financiación directamente ante el ente facturador AIR-E.

- Le reiteramos la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO en la actualidad tiene la cartera de la vigencia de 2021 y años anteriores a esta y sobre estas vigencias es que la empresa realiza acuerdos de pago o financiaciones la cual es gestionada por medio de un tercero especializado la empresa SISTEMCOBRO S.A.S.

De esta manera damos respuesta a su solicitud.

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, INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO 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:

- SE ACCEDE A LA PRETENSIÓN DEL USUARIO EN EL SENTIDO DE RENOVAR EL DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO AL PREDIO CON NÙMERO DE MATRÍCULA No. 2174844, DE ACUERDO A LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

- SE ACCEDE A LA REVISIÓN DE LOS VALORES FACTURADOS POR CONCEPTO DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DE ACUERDO A LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

- SE PARCIALMENTE A LA PRETENSIÓN DEL USUARIO EN EL SENTIDO DE INFORMAR SOBRE LA FACTURACIÓN CONJUNTA CON LA EMPRESA AIR-E DONDE PODRA SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGOS SOBRE VIGENCIA 2022 y 2023 DE ACUERDO A LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

- SEGUIR FACTURANDO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO AL PREDIO CON NÚMERO DE MATRÍCULA No. 2174844, CON LA CLASIFICACIÓN DE USUARIO RESIDENCIAL ESTRATO UNO CON UNA UNIDAD DESOCUPADA POR LA VIGENCIA DEL MES Y POR LOS DOS MESES SIGUIENTES DE ACUERDO A LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

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 podrá comunicarse a nuestra línea amiga de aseo 018000423711 o a través de la página web www.interaseo.com.co o a través de los medios establecidos en la Ley 1437 de 2011

- Línea gratuita nacional: 018000 423 711.
- Línea Exclusiva Celular y WhatsApp: 301 265 5557.
- Correo electrónico: pqratlantico@interaseo.com.co
- página web: https://interaseo.com.co/contacto/.

Por las anteriores consideraciones, EL DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO;

R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 15226 de 23 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 K 26C 24B 33, identificado con el servicio suscrito No. 2174844, 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 a la señora JULI PAOLA FLOREZ MARTINEZ, enviando citación a Correo Electrónico: YULIFLOR0282@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 EL DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - MALAMBO, 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 MALAMBO, el 6 DE SEPTIEMBRE DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Luis E Molinares

LUIS ENRIQUE MOLINARES CARRILLO
DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: Romario Alberto Haidar Castro