



NIT. 900.163.731-1

RESOLUCIÓN NO. 37 DE 23 DE SEPTIEMBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE PETICIÓN No. 37 DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023

El Gerente de FUTURASEO S.A.S E.S.P, 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,

CONSIDERANDO

Que, el (la) señor (a) **JOHNATAN STEVEN SALDARRIAGA GUARIN**, presentó reclamo, **No.37** el día 13 de Septiembre de 2023, por concepto de Solicitud de otros servicios, del predio identificado con servicio suscrito **No. 124529177**, Instalación número **190046100454775000** del ciclo de facturación **CONJUNTA EPM PREPAGO**, el usuario solicita respetuosamente que se me otorgue una respuesta de fondo en la cual me informen de manera clara , detallada por que se me está cobrando ese dinero por concepto de TASA DE ASEO .

FUTURASEO S.A.S E.S.P, se permite informarle que realizamos todas nuestras actividades bajo estándares de calidad y cumplimiento de los requisitos legales aplicables bajo la normativa del **Decreto 1077 de 2015**.

Es de aclarar que **FUTURASEO S.A.S E.S.P**, realiza la facturación mediante un sistema tarifario, donde se clasifican los predios de uso residencial del estrato 1 al 6 y los comerciales en pequeños y grandes generadores en el municipio de Apartado.

1. Referente a lo manifestado en el primer y segundo hecho de su escrito, nos permitimos informarle que no objetaremos nada en particular por ser un hecho de pleno conocimiento del usuario.

Por otra parte, es preciso informarle que la Empresa grupo **EPM** y **FUTURASEO SAS ESP** efectivamente a la fecha poseen un convenio de facturación conjunta entre las dos (2) empresas de conformidad a la normativa vigente, siendo esa empresa la encargada de la elaboración, impresión, entrega y recaudo de dicha facturación.

2. Considerando lo expuesto en el tercer, cuarto y quinto hecho, sea el caso precisar que para **FUTURASEO S.A.S E.S.P.**, es importante dar claridad a los diferentes requerimientos de nuestros usuarios, es por ello que le informamos que hemos verificado el estado de cartera que presenta en nuestros sistemas de información frente al consolidado de las vigencias de E.P.M, a lo cual realizamos las siguientes anotaciones:

- La facturación del servicio suscrito **No. 124529177** se realiza conjuntamente con E.P.M, por lo cual dicha entidad nos envía un reporte mensual de los pagos recibidos correspondientes a aseo, sin embargo cuando existen 2 vigencias sin cancelar **E.P.M** en modalidad **PREPAGOS** y cuando son más de 6 vigencias en modalidad **E.P.M. CONVENCIONAL** , nos hacen entrega de la cartera de los usuarios para que nosotros mismos gestionemos el pago de esta, y ellos a su vez descargan ese valor pendiente de sus sistemas de información, por ello, en E.P.M solo le informan en la factura de la

deuda correspondiente a la última vigencia que presenta un usuario.

- Ahora bien, no podemos afirmar o dar veracidad a la información que el usuario manifiesta que le fue indicada en la empresa **EPM**, puesto que el mismo no aporta anexos o evidencia fehaciente de un estado de cuenta o comunicación alguna que haya emitido dicha conjunta como soporte de lo expresado en su escrito, sin embargo, debemos precisar que la manera de verificación de la deuda de un usuario que se facture conjuntamente con **EPM** es el detallado de sus pagos mes a mes que los mismos nos reportan.
- Así mismo, debemos comunicarle que la empresa grupo **EPM S.A.E.S.P.**, (energía) es nuestro ente facturador conjunto de acuerdo con la facultad conferida por el **Artículo 147 de la Ley 142 de 1.994**, sin embargo, pertenecemos a dos empresas diferentes e independientes, tanto en el servicio que prestan como en los parámetros para atender las **reclamaciones y efectuar el cobro**.
- Teniendo en cuenta lo manifestado en el sexto hecho, dejamos constancia que **FUTURASEO SAS ESP**, en ningún momento ha incurrido en violar los derechos fundamentales de sus usuarios ni tampoco en no realizar el debido proceso para cada caso en particular conforme lo ordena la normativa vigente que nos regula.

En ese orden de ideas, nos permitimos indicarle que entendemos las razones por usted expuestas, pero dejamos constancia que **FUTURASEO SAS ESP**, no ha realizado ninguna acción que no vaya conforme a la normativa que haya afectado de forma directa o indirecta la vulnerabilidad o estabilidad financiera del usuario, toda vez que el hecho de la emisión de una comunicación remitida a su inmueble para notificar información del área de cartera no obsta para lo expresado, puesto que el mismo se contradice cuando indica en el punto cuarto del acápite de hechos que SI se acercó de forma personal a las oficinas de atención del usuario para solicitar una explicación de los valores facturados por ende el usuario se encuentra ejerciendo su derecho a recibir información clara y veraz de su situación con la tarifa del servicio del aseo, es decir presentar una reclamación de forma verbal y por consiguiente el caso actual que nos ocupa que nos encontramos analizando para dar claridad al usuario.

Por lo anterior, le comunicamos que toda solicitud **verbal o escrita** que se recibe es atendida diligentemente de acuerdo con la normatividad vigente establecida para el caso.

Igualmente me permito recordarle que la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos atiende dentro del término de ley todas y cada una de las solicitudes que presenten los usuarios hasta esta Dirección, dándole un tratamiento de igualdad sin importar que la solicitud sea elevada **en forma verbal o escrita**.

Cabe anotar lo contenido en el **Capítulo VII, Artículo 153 de la Ley 142 de 1994. - De la oficina de peticiones y recursos**. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual **tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa**.

3. Conforme a lo solicitado en su primera y segunda petición, nos permitimos informarle que **FUTURASEO SAS ESP**, aclara que, todas las peticiones, quejas o reclamos que se reciben en nuestras oficinas son resueltas de fondo dentro del término en los 15 días hábiles establecido por la ley y el envío de la notificación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.

- Por consiguiente, considerando su solicitud de su escrito, nos permitimos suministrar estado de cuenta según reporte emitido por la empresa EPM a continuación:

Periodo	Ciclo	Valor Facturado	Pago	Saldo de Factura
202309.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$27.751,38	\$0.00	\$27,751.38
202308.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$27.751,38	\$27.75	\$0.00
202307.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$26.786,21	\$26.79	\$0.00
202306.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$26.786,21	\$0.00	\$0.00
202305.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$26.786,21	\$0.00	\$0.00
202304.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$26.039,27	\$26.04	\$0.00
202303.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$26.037,84	\$26.04	\$0.00
202302.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$26.027,54	\$26.03	\$0.00
202212.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$24.214,45	\$0.00	\$0.00
202211.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$24.214,45	\$24.21	\$0.00
202210.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.726,16	\$23.73	\$0.00
202209.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.726,16	\$23.73	\$0.00
202208.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.726,16	\$23.73	\$0.00
202207.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.389,44	\$23.39	\$0.00
202206.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.389,44	\$23.39	\$0.00
202205.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.389,44	\$23.39	\$0.00
202204.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.358,22	\$23.36	\$0.00
202203.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.358,22	\$23.36	\$0.00

202202.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.358,22	\$23.36	\$0.00
202201.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.448,52	\$22.45	\$0.00
202112.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.087,59	\$22.09	\$0.00
202111.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.087,59	\$22.09	\$0.00
202110.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.209,9	\$0.00	\$0.00
202109.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$23.679,83	\$0.00	\$0.00
202108.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.073,08	\$0.00	\$0.00
202107.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.585,39	\$0.00	\$0.00
202106.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.585,39	\$0.00	\$0.00
202105.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.585,39	\$22.585,39	\$0.00
202104.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.585,39	\$22.585,61	\$0.00
202103.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.585,39	\$0.00	\$0.00
202102.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$22.585,39	\$0.00	\$0.00
202101.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$21.675,48	\$0.00	\$0.00
202012.	CONJUNTA EPM PREPAGO	\$21.675,48	\$0.00	\$0.00

Teniendo en cuenta su solicitud, sea el caso precisar que entendemos las razones expuestas por usted en su escrito, por lo tanto, se realizó validación con el área de facturación y cartera nuevamente, por ende, se obtiene por el concepto de la tarifa de prestación del servicio del aseo para el servicio suscrito **No. 124529177**, solo presenta mora de las **3** vigencias (octubre, noviembre, diciembre) del año 2019, **9** vigencias (enero, febrero, marzo, abril, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre) del año 2020, **1** vigencia de Septiembre del año 2023.

Sin embargo, dejamos constancia que, **si el usuario posee la evidencia de pago por la tarifa del servicio del aseo de cada uno de los meses antes relacionados, lo invitamos a que pueda suministrarlos de la manera más pronta a esta entidad**, para proceder a realizar verificaciones pertinentes con la empresa conjunta EPM y proceder al descargue del mismo.

Cabe destacar que la deuda inicial, la relacionada en su escrito era de **\$859.003**, sin embargo, teniendo en cuenta el detallado revisado y rectificado nuevamente de los pagos de EPM se liquidó dejando un saldo de **\$258.183,09**. Incluyendo la vigencia de SEPTIEMBRE 2023, por lo tanto, le informamos que a la fecha el servicio suscrito **No.124529177** para el inmueble con instalación N° **190838100216250000** bajo facturación **CONJUNTA EPM CONVENCIONAL** presenta un valor

pendiente de pago a FUTURASEO S.A.S por \$ 258.183.09 incluyendo intereses por mora.

Finalmente, que de acuerdo con lo establecido en el numeral 99.9 del Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, **no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios de que trata la ley, para ninguna persona natural o jurídica**, esto con el fin de cumplir a cabalidad con los principios de solidaridad y retribución.

Es de anotar que el servicio de aseo se ha prestado para el servicio suscrito **124529177 nunca se ha suspendido la prestación del servicio**. Cabe anotar que para todos los servicios públicos de que trata la **Ley 142 de 1994** la continuidad en su prestación tiene su base en la esencialidad del servicio.

Las empresas de aseo no pueden suspender el servicio de manera temporal o definitiva, pues la naturaleza misma del servicio de aseo hace que éste, en punto del tema de la suspensión, se aparte de otros servicios (energía, agua potable, gas) en los cuales su no prestación por causa imputable al usuario no afecta a los demás miembros de la comunidad.

Informar al usuario que, al respecto la Empresa le comunica que, dando cumplimiento a lo establecido por ley, realizó el respectivo análisis de la normatividad vigente y emitió la repuesta de fondo a las pretensiones realizadas dentro del término legal, tal y como se informó en la parte motiva de la presente resolución.

En virtud de lo anterior, **FUTURASEO S.A.S E.S.P.**, ha dado respuesta a su solicitud.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONTINUAR facturando la tarifa de prestación del servicio del aseo al suscrito **124529177** bajo la instalación **190046100454775000** con facturación **CONJUNTA EPM PREPAGOS** como usuario **RESIDENCIAL ESTRATO 3**, como hasta la fecha.

ARTÍCULO SEGUNDO: Todos los hechos y peticiones, le fueron resueltos al usuario en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a la (el) señor (a) **JOHNATAN STEVEN SALDARRIAGA GUARIN**, enviando citación al correo electrónico maximusjam7@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 FUTURASEO S.A.S E.S.P, y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su notificación.

Dado en el municipio de **APARTADO**, el **23 de SEPTIEMBRE de 2023**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

FIRMADO EN ORIGINAL
FABIAN ANDRES POSADA PEREZ
GERENTE