

ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P
RESOLUCIÓN NO. 70596 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO No. 69994 DE 12 DE SEPTIEMBRE 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

CONSIDERANDOS:

Que el señor ALVARO ENRIQUE VILLAREAL FRAGOSO el día 12 DE SEPTIEMBRE DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario RECLAMO de DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO para el predio ubicado en la CL_34_21_65_ APTO 01, identificado con el Servicio Suscrito No. 7582088, al cual se le asignó el radicado No. 69994 de 12 DE SEPTIEMBRE DE 2023.

Estimado usuario, conforme a su solicitud le informamos:

Que, en virtud de la visita realizada al predio en mención, se aplicará descuento en la facturación de los tres meses siguientes, los cuales, corresponden a los periodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023**, recuerde que para seguir accediendo a este beneficio deberá mantener la medición en forma similar, en caso contrario se activara la tarifa plena. De igual manera, con lo anterior manifestado, tiene que actualizar su petición cada tres meses en la fecha indicada para que mantenga la favorabilidad y no se aplique la tarifa mayor, lo hará antes del **15 DE DICIEMBRE DE 2023**, podrá actualizar su solicitud a la línea amiga del aseo 018000 423 711 o al email pqrcesar@interaseo.com.co.

Es importante aclarar, que el descuento consiste en la disminución de uno de los componentes de la tarifa del aseo, esto es, el costo variable de aseo, y se mantiene incólume el costo fijo de aseo, como quiera, que pese a estar desocupado, las actividades del servicio de aseo como el barrido de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles, instalación y mantenimiento de cestas de residuos, limpieza de playas y de puentes se mantienen realizando, debido a ello, el costo fijo se sigue facturando; por este motivo no es posible exonerar al usuario del cobro del servicio pues estas contribuciones son necesarias para la ejecución de las actividades tendientes a dejar las áreas y vías públicas libres de todo tipo de residuos.

Con relación a los periodos anteriores a la interposición del reclamo, no tiene efectos retroactivos, según lo indicado en **CONCEPTO SSPD-OJ-2017-475** donde precisa que las empresas de servicios públicos domiciliarios de aseo darán aplicación a la tarifa de predios desocupados por los tres meses siguientes, y no habrá reintegro o reliquidación de los periodos anteriores en que los propietarios de bienes inmuebles, usuarios o suscriptores del servicio de aseo, no informaron el estado del mismo en su debido momento para que se facturara de acuerdo al estado real del predio, toda vez que, con la titularidad antes mencionada poseen el deber de diligencia y cuidado acerca de sus bienes y, lo relacionado con los servicios públicos que estos contengan. Por lo anterior, no procede reliquidación de los periodos anteriores.

Artículo 2.3.2.2.4.2.109 De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:

(...

10. 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.

(...)

El no informar a la empresa sobre cambio de destinación de un inmueble no hace presumir que el cambio ocurrió hace cinco meses atrás desde que la empresa comprobó el cambio."

No obstante, 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:

- Ø Línea gratuita nacional: 018000 423 711.
- Ø Línea Exclusiva Celular y WhatsApp: 301 265 5557.
- Ø Correo electrónico: servicioalcliente@interaseo.com.co - pqrcesar@interaseo.com.co
- Ø 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: ACCEDE PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 69994 de 12 DE SEPTIEMBRE 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 CL_34_21_65_ APTO 01, identificado con el Servicio Suscrito No. 7582088, con la siguiente clasificación:

Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
RESID--EST_2	1	0

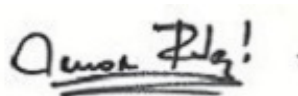
ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al señor ALVARO ENRIQUE VILLAREAL FRAGOSO, enviando citación a **Correo Electrónico: alenvifra@hotmail.com**

, 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 **26 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Imor F. Picon", with a horizontal line underneath.

IMOR FERNANDEZ PICON
DIRECTORA COMERCIAL

Proyectó: Marian José Daza Martínez-Judicante