

ASEO DEL NORTE S.A E.S.P  
RESOLUCIÓN NO. 2454 DE 12 DE OCTUBRE DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 2372 DE 22 DE  
SEPTIEMBRE DE 2023  
SOBRE RECLAMO No. 69763 DE 1 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

C O N S I D E R A N D O S

El predio ubicado en la CL\_19D\_12\_35 APTO 01 identificado con la Cuenta No. 7977204, fue objeto de RECLAMO No. 69763 de 1 DE SEPTIEMBRE DE 2023, decisión notificada en debida forma la señora CLARA INES IGNACIA RESTREPO URIBE.

Que mediante escrito de 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023, el señor CLARA INES IGNACIA RESTREPO URIBE manifiesta su inconformidad con la decisión contenida en la Resolución No. 70323 de 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023, argumentando lo siguiente:

"Que la empresa revoque su decisión, respete el libre derecho a elegir libremente

la empresa prestadora del servicio público de aseo que tienen los usuarios..."  
Teniendo en cuenta las pretensiones del usuario se hace necesaria la práctica de nuevas pruebas técnicas, de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE SEPTIEMBRE DE 2023 en la que participó el señor Clara Ines Restrepo como usuario del servicio público domiciliario de aseo y NILSON GAMARRA como funcionario de la empresa ASEO DEL NORTE S.A E.S.P, se determinó que el inmueble presenta las siguientes características:

SE VISITÓ EL PREDIO, SE VERIFICÓ QUE EL NIC: 7977204 - PERTENECE A UNA UNIDAD RESIDENCIAL, OCUPADO.

Que de conformidad con la pretensión del usuario le manifestamos que esta Compañía CONFIRMA su decisión de la siguiente manera:

1. En cuanto a la primera pretensión, NO SE PROCEDERÁ A REVOCAR la decisión emitida mediante Resolución No. 70323 de 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023 en la que solicita terminación de contrato puesto que tal y como lo indica la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la vinculación al servicio de aseo es obligatoria en los siguientes términos:

- Concepto 199 de 2002 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, informa respecto a la OBLIGATORIEDAD DE VINCULACIÓN COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO.

El párrafo del artículo 16 de la ley 142 de 1994 prevé que "siempre que haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico es obligatorio vincularse como

usuario, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La norma agrega que la Superintendencia de Servicios Públicos es la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Dado que el citado parágrafo hace parte del artículo 16 de la ley 142 de 1994 relativo a la aplicación de la Ley 142 de 1994 a los productores de servicios marginales o para uso particular, podría concluirse que la posibilidad de desvinculación como usuario del servicio de aseo está reservada únicamente a los productores marginales, quienes por ser personas autorizadas por la ley para prestar servicios conforme al numeral 15.2 del artículo 15 ibidem, estarian en condiciones de disponer de alternativas de prestación que no perjudiquen a la comunidad.

En el mismo sentido 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.

- Análisis del despacho.

Lo anterior, significa que por expresa prohibición legal, ningún usuario puede estar sin un prestador de servicios públicos de acueducto y saneamiento básico (alcantarillado y aseo), dado las repercusiones que esto conlleva, no solo al usuario mismo, sino también a todos los demás miembros de la familia y en especial a la comunidad circunvecina del predio correspondiente, pues al permitírselle que no tenga estos servicios esenciales podría incurrir en afectaciones al medio ambiente y generar problemas de salud pública de proporciones incalculables.

Aunado a lo anterior, es del caso 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 domicilio o lugar de trabajo, 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.

Por último, 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:

"Artículo 2.3.2.2.4.2.110. 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 artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
  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 párrafo 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 deberán pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación..."
2. Frente a su segunda 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.
  3. Frente a su tercera pretensión, se envía copia de la presente actuación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que avoque conocimiento del Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria.

Finalmente, es importante advertir que el servicio público domiciliario 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 los 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.

La mencionada calificación se soporta dentro del siguiente marco jurídico:

LEY 1437 DE 2011. ARTÍCULO 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, Superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.

Tampoco serán apelables aquellas decisiones proferidas por los representantes legales y jefes superiores de las entidades y organismos del nivel territorial.

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

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](mailto:pqrcesar@interaseo.com.co)
- página web: <https://interaseo.com.co/contacto/>

Por las anteriores consideraciones, la DIRECTORA COMERCIAL de ASEO DEL NORTE S.A  
E.S.P;  
R E S U E L V E

**ARTÍCULO PRIMERO:** CONFIRMA a la decisión contenida en la resolución 70323 de 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023, que resolvió RECLAMO No. 69763 de 1 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\_19D\_12\_35 APTO 01, identificado con la Cuenta No. 7977204, con la siguiente clasificación:

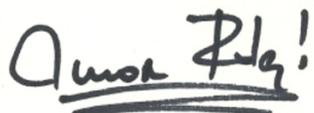
Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
RESID--EST_3	1	0

**ARTÍCULO TERCERO:** NOTIFICAR conforme a la normatividad vigente el contenido de la

presente resolución al(a) la señor(a) CLARA INES IGNACIA RESTREPO URIBE, enviando citación a la Correo Electrónico: mandatariolusavalledupar@gmail.com, e informarle que copia de la presente actuación será remitida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que avoque conocimiento del Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria.

ARTÍCULO CUARTO: REMITIR copia de la presente resolución al archivo para que obre de conformidad.

Dado en VALLEDUPAR, el 12 DE OCTUBRE DE 2023  
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



IMOR FERNANDEZ PICÓN  
DIRECTORA COMERCIAL  
Proyectó: Dayana Vanessa Muñiz Reyes