

ASEO DEL NORTE S.A E.S.P
RESOLUCIÓN NO. 71174 DE 13 DE OCTUBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO
No. 70396 DE 26 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

Que el (la) señor(a) EDITH DIAZ PIANETA el día 26 DE SEPTIEMBRE 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 CL_32_23_83_, identificado con servicio suscrito No. 5302364, al cual se le asignó el radicado No. 70396 de 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio web a través de la cual la usuaria(o) solicita a la empresa terminación de contrato.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE OCTUBRE DE 2023 en la que participó el señor 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:5302364 PERTENECE A UNA UNIDAD RESIDENCIAL, OCUPADO.USUARIO QUE ATENDIÓ SE NEGÓ A FIRMAR.

Estimado usuario, en atención a su solicitud nos permitimos informarle que:

1. En cuanto a la primera pretensión, no se accede a 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 párrafo 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 ibídem, estarían 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 permitírsele 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 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 deberán pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación...”

2. Respecto a la segunda pretensión sobre acuerdo de pago, le informamos que en nuestro sistema comercial al NIC en reclamo le corresponde una cartera pendientes de pago en el recibo de energía, es por eso, que Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P., migró esa deuda para que ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P. se encargue de la gestión de recuperación, y que a la fecha, este prestador pretende su cobro con ocasión al no pago realizado en su debido momento, esos periodos en deuda son hasta el año 2021 más los intereses moratorios, lo cual, asciende a una deuda total de \$ 397.860.

Con relación a las facturas emitidas del año 2022 y 2023, deberá solicitar un estado de cuenta a Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. (AFINIA) nuestro aliado comercial y quien se encarga del recaudo de las facturas del servicio público de aseo, para saber el monto que adeuda y qué facilidades de pago ofrece.

3. En relación a su tercera pretensión, no se accede toda vez que, el Contrato de Condiciones Uniformes de la sociedad ASEO DELNORTE S.A.S. E.S.P., establece:

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.

4. Referente a su cuarta pretensión, 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

5. En cuanto a su solicitud de Paz y Salvo, no se accede y 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 registra deudas pendientes. Por lo anterior, nos permitimos informarle que en caso de que requiera información respecto de los valores adeudados del año 2022 y 2023, los cuales corresponden a la vigencia, le reiteramos que deberá solicitarlo mediante un estado de cuenta a la empresa de facturación conjunta Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.

6. 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 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 deduce 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 continúa 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.

Además del anterior marco normativo expuesto, también hay lugar a hacer alusión al Decreto 1077 de 2015, por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio público domiciliario de aseo, normatividad que prevé en su Artículo 2.3.2.2.4.2.110; la terminación anticipada del contrato por parte del usuario, situación jurídica que guarda cabal relación con el objeto de la reclamación es estudio.

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 E.S.P;

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 70396 de 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023 por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

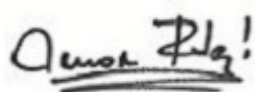
ARTÍCULO SEGUNDO: FACTURAR la prestación del servicio de aseo al predio ubicado en la CL_32_23_83_, identificado con el Servicio Suscrito No. 5302364, con la siguiente clasificación:

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

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al(a) señor(a) EDITH DIAZ PIANETA, 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 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 13 DE OCTUBRE DE 2023
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



IMOR FERNANDEZ PICON
DIRECTORA COMERCIAL
Proyectó: Dayana Vanessa Muñiz Reyes