

INTERASEO S.A.S. E.S.P. - FUNDACION  
RESOLUCIÓN NO. 6808 DE 19 DE OCTUBRE DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO  
NO. 6844 DE 3 DE OCTUBRE DE 2023

LA 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 el señor ARTURO CABRERA CABRERA el día 3 DE OCTUBRE DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, RECLAMO por DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO para el predio ubicado en la TR 33 7 54, identificado con Servicio Suscrito No. 3864004, al cual se le asignó el radicado No. 6844 de 3 DE OCTUBRE DE 2023.

Traslado por competencia SUPERSERVICIOS 20238003696122:

La referida reclamación fue presentada por medio web, a través de la cual el usuario solicita a la empresa DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO.

Apreciado usuario, teniendo en cuenta el reclamo interpuesto ante este prestador, donde informa a cerca del estado del inmueble desocupado, nos permitimos informarle que una vez verificada la última factura emitida por la empresa de energía donde evidencia las medidas en kilovatios inferiores a 50, se procede a otorgar el descuento por deshabitado en los tres periodos de facturación de aseo siguientes, los cuales corresponde a los periodos de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2023 Y ENERO DE 2024, para aplicar nuevamente a la tarifa por predio desocupado, deberá actualizar su solicitud a la línea amiga del aseo 018000423711 o al email [pqrmagdalena@interaseo.com.co](mailto:pqrmagdalena@interaseo.com.co) dentro de los 15 días hábiles del tercer mes, en el que se otorgó el descuento.

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, 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.

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.

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 acorde 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.

El artículo 18 de la Ley 689 de agosto 31 del 2001, modificadorio del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, con relación a la suspensión del servicio, señala que ésta no aplica para el servicio de aseo, teniendo en cuenta que el servicio público domiciliario de aseo se encuentra inmerso dentro del concepto de saneamiento básico, protegido constitucionalmente, por lo que debe prestarse de manera uniforme, continua y sin posibilidad de suspensiones temporales o definitivas por parte de la entidad prestadora, salvo caso fortuito o fuerza mayor. de sus bienes, y lo relacionado con los servicios públicos que estos contengan. Por lo anterior, no procede reliquidación de los periodos anteriores.

El artículo 18 de la Ley 689 de agosto 31 del 2001, modificadorio del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, con relación a la suspensión del servicio, señala que ésta no aplica para el servicio de aseo, teniendo en cuenta que el servicio público domiciliario de aseo se encuentra inmerso dentro del concepto de saneamiento básico, protegido constitucionalmente, por lo que debe prestarse de manera uniforme, continua y sin posibilidad de suspensiones temporales o definitivas por parte de la entidad prestadora, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

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

Por las anteriores consideraciones, la DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - FUNDACION;  
R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 6844 de 3 DE OCTUBRE 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 TR 33 7 54, identificado con el servicio suscrito No. 3864004, 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 al señor ARTURO CABRERA CABRERA, enviando citación a Correo Electrónico: [jenifer-0402@hotmail.com](mailto:jenifer-0402@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 DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - FUNDACION, 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 FUNDACION, el 19 DE OCTUBRE DE 2023  
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



YOLANDA GONZALEZ PUENTE  
DIRECTOR COMERCIAL  
Proyectó: MARIA JOSE NIETO.