

ASEO DEL NORTE S.A E.S.P  
RESOLUCIÓN NO. 28656 DE 30 DE OCTUBRE DE 2023

VALLEDUPAR, 30 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a)  
WILMER DAVID GARCIA VALENZUELA  
mandatariolusavalledupar@gmail.com  
Ciudad

Estimado usuario:

El día 10 DE OCTUBRE DE 2023, presentó en la oficina de atención al usuario PETICION por Silencio Administrativo Positivo para el predio ubicado en la CR\_29\_52\_31\_ CASA 35, identificado con servicio suscrito No. 7509096, al cual se le asignó el radicado No 28328 de 10 DE OCTUBRE DE 2023.

Que de conformidad con los hechos y pretensiones del usuario le damos respuesta en los siguientes términos:

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 15 de la Ley 1437 del 2011, una vez presentadas las PQR por escrito, en el acuse de recibo que se le entrega al interesado los prestadores deberán anotar la fecha y hora de recepción de la solicitud y el número y clase de anexos. Así mismo, dependiendo del reglamento interno, cada prestador podrá llevar un consecutivo de las PQR y recursos, el cual permite la individualización e identificación tanto de usuarios como de peticiones. Así mismo, cuando las PQR se presenten de manera electrónica, el prestador deberá enviar al interesado un mensaje donde se consigne la fecha de recibo y el radicado asignado a la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el artículo 61, sobre recepción de documentos electrónicos.

2. En efecto, el día 07 de septiembre se procedió con radicación del Recurso No. 2347 del 07 de septiembre del 2023 el cual, fue resuelto mediante resolución 2421 del 26 de septiembre del 2023; sobre el mismo se procedió con confirmación de recepción de su solicitud el día 07 de septiembre del 2023. De igual manera, fue notificado en debida forma tal y como lo confirma el escrito de reclamación bajo estudio; por lo anterior, este Prestador resolvió su solicitud dentro del término legal establecido, es decir dentro de los 15 días hábiles siguientes a la confirmación de acuse de recibo. En el mismo sentido, se concedió de manera subsidiaria el recurso de apelación, el cual, se encuentra en alzada a espera de ser resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de conformidad con las facultades de vigilancia y control que le asisten. Por tanto, no es posible conceder la configuración de los efectos del Silencio Administrativo por usted solicitada toda vez que, la Compañía dio a conocer en debida forma la fecha y hora de recepción así como también el número de consecutivo de su petición.

Cabe mencionar que, en relación al Recurso No. 2347 del 07 de septiembre del 2023 en contra de la resolución No. 70072 del 04 de septiembre del 2023, esta Compañía no emitirá pronunciamiento de fondo dado que dichas pretensiones ya fueron resueltas por este Prestador, es decir que, tales consideraciones están a merced de la Superintendencia de servicios Públicos domiciliarios.

Por otro lado, la doctrina ha venido definiendo la figura del Silencio Administrativo Positivo (SAP) como una presunción ficta o legal, por virtud de la cual, transcurrido cierto plazo sin resolver por parte de la administración, se entenderá denegada u otorgada la petición o el recurso formulado. Efectivamente la respuesta usuario fue muy clara, precisa de fondo y en términos.

Es preciso tener en cuenta lo preceptuado en el artículo 15 de la ley 1437 de 2011 así:

#### ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

PARÁGRAFO 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO 2o. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

PARÁGRAFO 3o. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

Por otra parte el artículo 61 de la misma ley preceptúa:

#### ARTÍCULO 61. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS AUTORIDADES.

Para la recepción de documentos electrónicos dentro de una actuación administrativa, las autoridades deberán contar con un registro electrónico de documentos, además de:

1. Llevar un estricto control y relación de los documentos electrónicos enviados y recibidos en los sistemas de información, a través de los diversos canales, incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener los sistemas de información con capacidad suficiente y contar con las medidas

adecuadas de protección de la información, de los datos y en general de seguridad digital.

3. Emitir y enviar un mensaje acusando el recibo o salida de las comunicaciones indicando la fecha de esta y el número de radicado asignado.

Sin otro particular, queda demostrado que, esta Compañía no incurrió en ninguna vulneración legal ni constitucional, cuanto menos se configuró el silencio administrativo solicitado toda vez que, la recepción y confirmación del recurso indicado se efectuó de acuerdo a los parámetros legales establecidos así como también se tramitó y notificó dentro del término señalado, situación que sin lugar a dudas fue de su conocimiento a través de correo electrónico el día 07 de septiembre del 2023. Por lo anterior, no hay lugar a confusión respecto al término de respuesta de su solicitud la cual culminaba el día 27 de septiembre del 2023. En consecuencia, se reitera que, NO SE CONCEDE configuración de efectos del silencio administrativo por las consideraciones expuestas.

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 dirigirse a nuestra oficina de atención al usuario o a través de los medios establecidos en la Ley 1437 de 2011.

Dado en VALLEDUPAR, el 30 DE OCTUBRE DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOSÉ ALFREDO MORA  
DIRECTOR COMERCIAL  
Proyectó: Dayana Vanessa Muñiz Reyes