



INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE  
RESOLUCIÓN NO. 56109 DE 8 DE NOVIEMBRE DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO  
NO. 56576 DE 7 DE NOVIEMBRE 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 (la) señor(a) MARTHA LIGIA OSORIO SANCHEZ el día 7 DE NOVIEMBRE 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 BLQ AP 204 BALCONES DE NAVARR, identificado con Servicio Suscrito No. 20212791, al cual se le asignó el radicado No. 56576 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio telefónico, a través de la cual la usuaria(o) solicita a la empresa QUE SE SIGA APLICANDO LA TARIFA DE PREDIO DESOCUPADO.

Se determinó que el inmueble presenta las siguientes características:

MATRICULA EN RECLAMO CORRESPONDE A UNA UNIDAD RESIDENCIAL DESHABITADA SE EVIDENCIAL QUE EL SERVICIO DE ASEO SE PRESTA CON NORMALIDAD EN EL SECTOR

Que esbozadas las circunstancias y argumentos que dieron origen al presente reclamo y en aras de resolverlas de forma clara, expresa y precisa, nos permitimos indicar lo siguiente:

En razón a lo manifestado por el usuario es menester indicarle al usuario que de conformidad con lo preceptuado en el decreto 1077 de 2015 en su ARTICULO 2.3.2.2.4.2.109., la ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes, *en materia de servicios públicos, se estableció como deber del usuario, el informar periódica y oportunamente a la empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo todo cambio y/o situación ocurrida en el inmueble que guarde relación con la prestación y/o ejecución del contrato de condiciones uniformes, lo anterior con el fin de obtener el descuento que por ley le corresponda.*

*Por eso, si el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no resulta procedente ordenarse descuentos sino solo a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa.*

*En otras palabras, la empresa no está obligada a reajustar y/o conceder retroactivos sobre los periodos ya facturados, pues si el usuario no estuvo conforme con dicha facturación fue y seguirá siendo su deber reportarlo oportunamente.*

De esta forma y a nivel nacional el servicio de aseo se factura por unidades independientes (Residenciales y pequeños productores) o de acuerdo a los volúmenes generados de basuras; según lo establecido por la Resolución No. 720 de 2015, "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones".

Que la prestataria basándose en los parámetros que establece la ley para determinar el cobro de la tarifa, según el uso que le corresponda y que para su caso es de USUARIO RESIDENCIAL; se permite indicarle que el costo de la tarifa está determinada por cada componente que constituye el servicio de aseo que se presta en toda la ciudad, los cuales son: Comercialización, Limpieza Urbana, Barrido y Limpieza De Vías y Áreas Públicas que se encuentra asignado en los conceptos de la tarifa como (Costo Fijo), Recolección y Transporte, Disposición Final y Tratamiento de Lixiviados que se encuentra asignado en los conceptos de la tarifa como (Costo Variable), y adicionalmente, de conformidad con lo preceptuado en el art. 34 de la resolución 720 de 2015, se encuentra el cargo variable de aprovechamiento y finalmente, en concordancia con el Artículo 89 de la Ley 142 de 1994 el factor de aporte solidario para los servicios públicos domiciliario de acueducto, alcantarillado y aseo, son aplicados para el sector comercial, industrial y residenciales estrato 5 y 6, a quienes finalmente determinan la tarifa a cobrar el Concejo Municipal.

Que sobre la exoneración del pago del servicio de Aseo la Ley 142 de 1994 señala en su artículo 99.- FORMAS DE SUBSIDIAR lo siguiente:

(....) "99.9.- En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica", por lo cual resulta claro que *la ley prohíbe la prestación gratuita de los servicios públicos domiciliarios y no existe exoneración en el pago de los servicios para ninguna persona natural o jurídica. De manera que si bien en cierto, es deber del estado de acuerdo en lo establecido en nuestra Constitución Nacional de 1.991, de manera alguna significa que la misma se haga en condiciones de gratuidad, pues por expresa regulación de la ley 142 de 1.994 (Art. 99 Núm. 99.9 Ley 142 de 1.994) los servicios públicos domiciliarios deben ser cobrados, siendo así mismo, prohibida su prestación gratuita.*

Conforme lo expuesto ha de indicarse que el cobro del servicio de aseo, no depende del mayor o menor consumo de otros servicios públicos, a menos que, estando desocupado el predio, tal circunstancia se haya puesto en conocimiento del prestador conforme a la regulación vigente.

En cuanto a la posibilidad de exonerar a un usuario del servicio de aseo de una vivienda que permanece deshabitada se tiene que, si se ha demostrado que efectivamente el inmueble se encuentra deshabitado y por lo tanto no se producen residuos sólidos o desechos, la persona deberá cancelar los otros componentes del servicio de aseo que la empresa efectivamente esté prestando, independientemente de que no se le preste el servicio de recolección, transporte u otros componentes del servicio de aseo, tales como el barrido y limpieza de áreas públicas.

En efecto, en lo que tiene que ver con la tarifa especial de inmuebles desocupados para el servicio público domiciliario de aseo, consideramos pertinente citar lo dispuesto en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015, que de manera expresa dispone lo siguiente:

Según la Resolución No. 720 de 2015, en su **ARTICULO 45. Inmuebles desocupados.** *A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: ( TRNA=0, TRA=0, TRRA=0).*

**Parágrafo.** *Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos: i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable. ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.*

*Pero solo si el interesado reporta y acredita oportunamente su estado de desocupado, en este caso debe facturar el servicio público de aseo y/o cargo fijo, tal y como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 90:*

(...) "Un cargo por fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso".

*Pues hay que partir que no solo el componente de recolección hace parte del servicio de aseo ordinario; pues también hacen parte de este el Transporte, Disposición Final, Tratamiento de lixiviados, los cuales se ven reflejados bajo el concepto de CARGO VARIABLE y bajo el concepto de CARGO FIJO se contempla los costos de los componentes de Barrido y Limpieza de vías y Áreas públicas de la ciudad, el costo de Comercialización, el de Limpieza de áreas Urbanas.*

En virtud a lo anterior y aplicado al caso que nos ocupa, se le indica al usuario que conceptuó la Superservicios recientemente a través del SSPD - OJ-2017-475, dicha tarifa solo aplica desde la vigencia del reporte de dicha novedad, como se observa a continuación:

*El derecho a recibir una tarifa final diferencial en materia del servicio público domiciliario de aseo, por la desocupación del inmueble, no tiene efectos retroactivos; dado lo anterior, solo a partir de la solicitud del usuario en donde se acredite tal condición es que se podrá acceder a un menor valor por servicio.*

(extracto concepto SSPD - OJ-2017-475)

Que la compañía mes a mes realiza la publicación de tarifas en el sitio web [www.interaseo.com.co](http://www.interaseo.com.co), <https://ibague.interaseo.com.co/>, donde el usuario (a) podrá verificar el valor exacto de su tarifa según su uso y estrato y el valor de tarifa con descuento por predio desocupado, como a bien se expone a continuación:



INTERASEO S.A.S E.S.P.  
TARIFAS DEL SERVICIO DE ASEO CONJUNTA MES DE SEPTIEMBRE DEL 2023



| USOS Y ESTRATOS               | TARIFA APLICADA ***<br>SEP 2023 | TARIFA DESHABITADOS ***<br>SEP 2023 | DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO | TARIFA NO RECOL PUERTA A PUERTA ***<br>SEP 2023 | DESCUENTO NO RECOL PUERTA A PUERTA | TARIFA RURAL ***<br>SEP 2023 | TARIFA RURAL DESHABITADOS ***<br>SEP 2023 | DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO |
|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|
| BAJO-BAJO ( Estrato 1)        | 28,305.27                       | 22,619.01                           | - 5,686.26                  | 27,875.39                                       | - 429.88                           | 23,214.49                    | 17,528.23                                 | - 5,686.26                  |
| BAJO (Estrato 2)              | 30,581.31                       | 24,032.70                           | - 6,548.61                  | 30,090.48                                       | - 490.83                           | 25,172.36                    | 18,623.75                                 | - 6,548.61                  |
| MEDIO-BAJO (Estrato 3)        | 35,592.45                       | 27,708.29                           | - 7,884.17                  | 35,004.09                                       | - 588.36                           | 29,356.25                    | 21,472.08                                 | - 7,884.17                  |
| MEDIO (Estrato 4)             | 37,170.87                       | 28,273.76                           | - 8,897.11                  | 36,513.21                                       | - 657.66                           | 30,807.40                    | 21,910.29                                 | - 8,897.11                  |
| MEDIO ALTO (Estrato 5)        | 58,568.04                       | 42,410.64                           | - 16,157.40                 | 57,392.48                                       | - 1,175.56                         | 49,022.83                    | 32,865.43                                 | - 16,157.40                 |
| ALTO (Estrato 6)              | 66,289.73                       | 45,238.02                           | - 21,051.71                 | 64,779.12                                       | - 1,510.61                         | 56,108.17                    | 35,056.46                                 | - 21,051.71                 |
| PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL*  | 74,160.41                       | 42,410.64                           | - 31,749.77                 | 71,936.37                                       | - 2,224.04                         | 64,615.20                    | 32,865.43                                 | - 31,749.77                 |
| PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL* | 64,272.36                       | 36,755.89                           | - 27,516.46                 | 62,344.86                                       | - 1,927.50                         | 55,999.84                    | 28,483.37                                 | - 27,516.46                 |
| PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL*    | 49,440.27                       | 28,273.76                           | - 21,166.51                 | 47,957.58                                       | - 1,482.69                         | 43,076.80                    | 21,910.29                                 | - 21,166.51                 |
| GRAN PRODUCTOR OFICIAL**      | 112,555.93                      |                                     |                             |                                                 |                                    |                              |                                           |                             |
| GRAN PRODUCTOR INDUSTRIAL**   | 97,548.48                       |                                     |                             |                                                 |                                    |                              |                                           |                             |
| GRAN PRODUCTOR OFICIAL**      | 75,037.29                       |                                     |                             |                                                 |                                    |                              |                                           |                             |

Fuente: Sistema de Información SIBNCO - Verificado Dirección Comercial

\* Tarifas de Pequeño Productor fijadas a un cliente sin aforo determinada por Resolución CRA 720-2015

\*\* Tarifas de Gran Productor fijada a un cliente en condiciones de residuos de 1 M3 aplicado a un cliente en Aforo Ordinario, Resolución CRA 720 -2015 Las tarifas varían mensualmente de conformidad a la normatividad vigente

\*\*\*Las tarifas informadas en este formato cuentan con el aporte solidario en cada uno de los estratos y usos de acuerdo con el esquema de solidaridad contemplado en el acuerdo municipal 025-2011 y el acuerdo municipal 05-2022

Aunado lo anterior y una vez conocido el marco jurídico al que están expuestas las relaciones entre usuarios y su prestador del servicio, INTERASEO SASE.S.P - IBAGUE procederá a resolver el fondo la reclamación interpuesta, teniendo en cuenta los fundamentos jurídicos expuestos y el material probatorio existente de la siguiente manera:

En virtud a lo señalado en la parte motiva del presente acto y en cumplimiento de lo regulado por la LEY 142 DE 1994 y la RESOLUCION CRA 720 DE 2015, resulta procedente que INTERASEO SAS ESP, aplique la tarifa de menor valor por predio desocupado para la unidad Residencial en reclamo desde el periodo en que puso en conocimiento la novedad, es decir desde el mes de Noviembre de 2023 (próximo a cobrar, se factura mes vencido) y con vigencia hasta Enero de 2024, en razón a ello durante el cobro de estos periodos se reflejara en su facturación, un descuento en la tarifa de aseo asignada por encontrarse desocupado el

predio, y en el caso de que el usuario ya hubiese cancelado la factura, el ajuste del descuento se reflejara en su próxima facturación.

De igual forma, se le pone de presente al usuario que existen dos ciclos de facturación del servicio por parte de CELSIA quien es nuestro facturador y recaudador conjunto, por lo tanto, si la presente respuesta es generada posterior a la emisión de su factura, el descuento se verá reflejado en su próximo recibo, no obstante, a ello se aclara al usuario que el servicio de aseo se factura MES VENCIDO.

Teniendo en cuenta lo expuesto, es relevante indicar al usuario que de continuar en dicho estado el predio, una vez vencida la vigencia de esa tarifa especial por predio desocupado; es obligación del mismo reportar a esta prestataria nuevamente la novedad para que esta tenga efectos en su facturación, pues de lo contrario la empresa ya no procederá a realizar retroactivos, es decir que cada tres (3) meses es deber del usuario reportar a la empresa que el predio se encuentra desocupado.

Igualmente, La empresa no está en la obligación de conceder retroactivo de los últimos 5 meses facturados, toda vez que, para la aplicación del descuento por predio deshabitado, la norma que a bien se expuso en la parte motiva del presente acto administrativo, ha previsto que el usuario tiene el deber de comunicar las novedades y/o cambios presentados en la unidad independiente, en aras de conceder los descuentos y/o ajustes pertinentes

Finalmente, en este sentido y visto lo anterior resulta improcedente realizar algún tipo de ajuste en los valores de la factura objeto de reclamo, pues la novedad fue reportada hasta Noviembre de 2023 y por eso su costo obedece a los criterios técnicos anteriormente explicados y que corresponden a la regulación emitida por la respectiva comisión de obligatorio cumplimiento para las personas que los presten.

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

Por las anteriores consideraciones, El DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE;

## RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 56576 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2023 por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al(a) señor(a) MARTHA LIGIA OSORIO SANCHEZ, enviando citación a Correo Electrónico: [marthaliaosorio11@gmail.com](mailto:marthaliaosorio11@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 DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE, y en Subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

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

Dado en IBAGUE, el 8 DE NOVIEMBRE DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE



JUAN FERNANDO BONILLA TOVAR  
DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: Laura Daniela Parra Rubio