

ASEO DEL NORTE S.A E.S.P
RESOLUCIÓN NO. 28708 DE 9 DE NOVIEMBRE DE 2023

VALLEDUPAR, 9 DE NOVIEMBRE DE 2023

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

Estimado usuario:

El día 20 DE OCTUBRE DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, PETICION por Silencio Administrativo Positivo para el predio ubicado en la CL_13C_15_20_APT001, identificado con servicio suscrito No. 7971410, al cual se le asignó el radicado No. 28372 de 20 DE OCTUBRE DE 2023.

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

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

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 02 de octubre del 2023 se procedió con radicación del Recurso No. 2409 el cual, fue resuelto mediante resolución 2464 del 23 de octubre del 2023; sobre el mismo se procedió con confirmación de recepción de su solicitud el día 02 de octubre 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. 2409 del 02 de octubre 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.

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: servicioalcliente@interaseo.com.co - pqrcesar@interaseo.com.co.
- página web: <https://interaseo.com.co/contacto/>

Dado en VALLEDUPAR, el 9 DE NOVIEMBRE DE 2023
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOSE ALFREDO MORA FERNANDEZ
DIRECTOR COMERCIAL
Proyectó: Dayana Vanessa Muñiz Reyes