

ASEO DEL NORTE S.A E.S.P  
RESOLUCIÓN NO. 28706 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 CR\_22\_24\_33\_, identificado con servicio suscrito No. 5313801, al cual se le asignó el radicado No. 28370 de 20 DE OCTUBRE DE 2023.

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

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.

Bajo esta perspectiva, ASEO DEL NORTE S.A E.S.P; dio respuesta efectiva al usuario, de conformidad con lo solicitado y teniendo en cuenta la metodología tarifaria contenida en el resolución CRA 151 de 2001 por tanto no le es aplicable el silencio administrativo positivo consagrado en el artículo 158 de la ley 142 de 1994, ya que este castiga la inoportunidad o inexistencia de la respuesta a las peticiones, quejas y recursos presentados por los suscriptores del servicio público domiciliario de aseo.

Con gran acierto el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, mediante el fallo del 29 de marzo de 2003, en el cual interpretó el verbo responder contenido en el artículo 158 de la ley 142 de 1994 así:

" El término o acepción responder, entonces, deberá entenderse como el hecho de definir o de decidir, que no implica necesariamente, además la notificación de dicha decisión o respuesta. Acorde con lo concluido por la Sala, en el caso presente no era posible responder y comunicar la decisión dentro del término de 15 días (...) por cuanto la ley 142 no hace esa exigencia al consagrar la figura del Silencio Administrativo Positivo, cuando no habla de notificar dentro del término indicado la decisión en respuesta de la petición del usuario, entendiendo la Sala que si al día siguiente de la decisión se comienza a realizar las diligencias tendientes a dar cumplimiento al principio de publicidad, no puede endilgarse entonces el incumplimiento de las normas aludidas de la ley de servicios públicos y por consiguiente no puede predicarse la configuración del silencio administrativo positivo".

Por lo expuesto en la Jurisprudencia, que interpreta del artículo 158 de la ley 142 de 1994, no es procedente conceder los efectos del Silencio Administrativo Positivo, pues la empresa cuenta con cinco días hábiles siguientes a la expedición del acto para iniciar el trámite contenido en los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es así que la citación del acto administrativo No. 71145 de 13 de octubre del 2023 fue generada el día 17 de octubre del 2023 entregada el mismo día a través de correo electrónico, al señor WILMER DAVID GARCIA VALENZUELA quien a su vez, interpuso recurso de reposición No. 2487 del 20 de octubre del 2023, siendo eficaz el medio utilizado para informar al interesado.

Ahora bien, aun cuando se trate de peticiones referidas al contrato de condiciones uniformes, el silencio administrativo no puede recaer sobre peticiones jurídicamente improcedentes o imposibles de cumplir, es decir aquellas cuya positivización comportaría una flagrante ilegalidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante Concepto 042 de 2000, señaló que para efectos de NOTIFICACION, solo basta la constancia de envío para que se entienda surtida la notificación en forma legal, expresando literalmente lo siguiente:

"La notificación es el acto por el cual se ponen en conocimiento de las partes o de terceros interesados los actos de particulares o las decisiones proferidas por la autoridad pública. Esta actuación procesal tiene por finalidad garantizar el conocimiento de la existencia de un proceso o actuación administrativa, de manera que se garanticen los principios de: publicidad, contradicción y debido proceso..."

Ahora bien, los actos administrativos que se refieran a peticiones o recursos, deben darse a conocer en la forma establecida en el artículo 42 del Decreto-ley 266 del 2000, esto es, mediante comunicaciones que se envían por correo certificado, debiéndose dejar constancia de ello en el respectivo expediente.

No está demás señalar que de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 68 del CPA y de lo CA., el envío por correo deberá hacerse a la dirección que se haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito.

En otras palabras, lo único que se exige para estos casos es la constancia de envío la cual debe expedir la empresa de correos pero no se requiere el "acuse de recibo", De suerte que, no es procedente crear nuevas exigencias distintas a las previstas en nuestro ordenamiento jurídico y en consecuencia, basta sólo la constancia de envío para que se entienda surtida la notificación en forma legal.

La circular SSPD 05 del 30 de Marzo de 2005, en su capítulo VIII, CONFIGURACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. Por falta de respuesta o por respuesta tardía, expresa literalmente lo siguiente:

"La empresa debe expedir la respuesta a la petición, queja o recurso que le presente el usuario dentro de los 15 días siguientes contabilizados desde el mismo día en que tal solicitud se presente; una vez producida la respuesta, cuenta con un plazo de 5 días para enviar la comunicación mediante la cual cite al usuario para notificarle la decisión."

"De allí que, el silencio administrativo positivo se configura cuando la empresa no emite la respuesta dentro del plazo de los 15 días o, cuando dicta la respuesta en ese plazo pero no inicia el trámite de notificación al usuario dentro de los 5 días siguientes."

De otro lado, la Superintendencia de Servicios Públicos respecto al mismo tema mediante concepto SSPD 014 de 2004 a expuesto lo siguiente:

En el evento que la respuesta sólo pueda ser emitida en el último día del término, es decir en el día 15, ¿cuál es el procedimiento legal y seguro que debe seguirse para procurar la

notificación del peticionario?, ¿es de rigor que ese mismo día la notificación se haga exclusivamente en forma personal en el despacho de la empresa o en el domicilio del peticionario? En el caso que en el día 15 la respuesta original sea remitida por correo certificado al domicilio del peticionario y éste no se encuentre o se niegue a recibirla ¿es válido que ese mismo día se curse una citación por el correo certificado para que el peticionario se presente al despacho?

La Oficina Jurídica respecto al término para responder PQRS y la configuración del silencio administrativo positivo, mediante Concepto SSPD-OJ-2003-296, ha sostenido lo siguiente:

"De conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 123 del decreto 2150 de 1995 el término para resolver las peticiones, quejas y recursos deberá efectuarse dentro de los quince días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, esto es, contando inclusive el día de su radicación. Es decir que las empresas deberán dictar el acto de respuesta dentro de ese lapso.

Ahora bien, toda vez que la decisión de la empresa solo le es oponible al usuario cuando éste efectivamente conoce la respuesta dada a su petición, queja o recurso, la misma debe ser notificada de la forma en que señala el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001, disposición que para tal efecto remite a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.

Revisado dicho estatuto encontramos que el artículo 68 del CPA y de lo CA prescribe lo siguiente:

Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Con fundamento en el contenido de la norma transcritas se concluye que el término para que la empresa expida la respuesta es distinto al del trámite para su notificación al peticionario.

Esta conclusión también encuentra respaldo en el criterio jurisprudencial vigente sobre la materia, según el cual, como lo expresara la Sección Primera del Tribunal Administrativo de Cundinamarca: "... para efectos del silencio administrativo positivo en relación con este especial procedimiento de las empresas prestadoras de servicios públicos se deberá atender a la modalidad particular de notificación que señala en forma también especial la Ley 142 de 1994, para lo cual deberá entenderse que cuando la norma indica que la empresa responderá dentro de determinado lapso, no puede incluirse dentro del mismo el relativo a las diligencias de notificación, pues,..., su trámite puede, en ocasiones, superar el plazo para dar respuesta a la petición.

(...)

'... si bien es cierto la ley en ocasiones señala plazos perentorios a la administración para responder una petición o un recurso so pena de que su silencio se tome como acto ficto o presunto de carácter positivo, no lo es menos que también dicho periodo para responder debe ser el necesario en términos normales, es decir, sin que haya que cumplir trámites adicionales, pues de lo contrario se estaría obligando a la administración a dar respuesta sin

pruebas o sin un previo estudio concienzudo, a riesgo de incumplir la norma y de que se configure un silencio positivo.

(...)

'El término o acepción RESPONDER, entonces, deberá entenderse como el hecho de definir o de decidir, que no implica necesariamente, además, la notificación de dicha decisión o respuesta.

(...)

'Acorde con lo concluido por la Sala, en el caso presente no era posible responder y comunicar la decisión dentro del término de quince días,... por cuanto la Ley 142 no hace esa exigencia al consagrar la figura del silencio administrativo, cuando no habla de notificar dentro del término indicado la decisión en respuesta a la petición del usuario, entendiendo la Sala que si al día siguiente de la decisión se comienzan a realizar las diligencias tendientes a dar cumplimiento al principio de publicidad, no puede endilgarse entonces incumplimiento de las normas aludidas de la ley de servicios públicos y por consiguiente, no puede predicarse la configuración de silencio administrativo positivo..."

Es de anotar, que aun cuando el fallo citado tuvo en cuenta el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 antes de la reforma introducida al mismo por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001, resulta indiscutible la vigencia de la tesis que allí se expone, por cuanto se encuentra acorde con la regulación actual sobre esta materia.

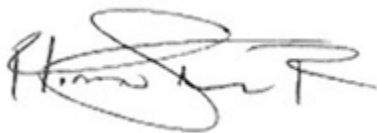
En efecto, recuérdese como en razón a la remisión que actualmente existe en materia de notificaciones a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, debe darse aplicación a su artículo 68, en el cual se señala expresamente que el envío de la comunicación de citación para notificación se efectuará dentro de los cinco (5) días siguientes a la producción del acto.

Así las cosas, no se conceden los efectos del silencio administrativo positivo sobre las pretensiones del usuario contenida en la solicitud 28370 del 20 de octubre del 2023 por lo expuesto.

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](mailto:servicioalcliente@interaseo.com.co) - [pqrcesar@interaseo.com.co](mailto: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 Muñoz Reyes