

INTERASEO S.A.S. E.S.P. - SINCELEJO

RESOLUCIÓN NO. 1282 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 1281 DE 31 DE OCTUBRE DE
2023
SOBRE RECLAMO No. 38490 DE 10 DE OCTUBRE DE 2023

LA DIRECTORA 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

HECHOS

En fecha 10 de octubre de 2023 la señora Laura Vanesa Gonzalez Hernandez presenta reclamo web por la causal de Cobro Multiple Y/O Acumulado donde solicita se realice la inactivación de una de las cuentas, se indique por medio de cual continuará facturando el servicio de aseo, se realice el ajuste correspondiente a favor del cliente con respecto al doble cobro que ha realizado desde la creación de la cuenta que va a inactivar, realizar la devolución del retroactivo cobrado, además de realizar el traslado a la cuenta que quede activa, indicando cuando y como se vería reflejado el saldo a favor, por ultimo solicita una revisión técnica al predio para validar el doble cobro del servicio; dicha reclamación que fue radicada con el numero 38490 para el predio ubicado en la TR_28A_27A_37_, para el servicio suscrito No. 7648821.

Seguidamente, la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. mediante Resolución No. 38506 de 25 de octubre de 2023 emite respuesta no accediendo a las pretensiones del peticionario, teniendo en cuenta de que el día 23 de octubre de 2023 la persona encargada de realizar visitas de inspección en los predio, se dirige a la dirección de ubicación del mismo y pudo corroborar que el nic del reclamo (7648821) alimenta la sede del concesionario Mazda ubicada en la transversal 28A 27A 37 de Sincelejo, que muy a pesar de realizar llamada telefónica en el número aportado en he escrito de reclamo la persona que atiende la misma es el señor Ricardo Abbit quien manifiesta no tener conocimiento del reclamo ya que el ejerce funciones desde la ciudad de Montería y no desde Sincelejo que es donde se encuentra ubicado el predio objeto de reclamo.

DE LA INTERPOSICION DEL RECURSO

1. El día 31 de octubre de 2023 la señora Laura Vanesa Gonzalez Hernandez presenta recurso de reposición en subsidio apelación en contra de la decisión contenida en la Resolución No. 38506 de 25 de octubre de 2023 por medio de la cual se resuelve reclamo No. 38490 de 10 de octubre de 2023 argumenta que el motivo de la interposición del recurso es al momento del visitador llegar a las oficinas de la Mazda este se negó a

realizar la visita aun cuando las personas allí estaban dispuestas a colaborarle y prestarle los servicios requeridos.

2. Argumenta que se la compañía debe brindar claridad sobre el retiro del cobro que se está realizando cuatro veces al mismo predio, finalmente aporta dos números telefónicos de contacto para llevar a cabo la visita de inspección: - Walter José Teheran al número de celular 3045332551 - Laura González Hernández al número de celular 3192420589"
3. En subsidio Apeló.

CONSIDERACIÓN DE LA EMPRESA

PROCEDENCIA DEL RECURSO

Frente a la procedencia del recurso incoado por el peticionario, se hace necesario traer a colación el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que establece: *ARTÍCULO 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario realizar un recuento de lo gestionado desde la interposición del reclamo para ir decantando todas las actuaciones realizadas hasta llegar a la decisión del recurso impetrado:

Con la reclamación presentada el día 10 de octubre de 2023 la usuaria solicita la inactivación de una de las cuentas relacionadas en su escrito, reliquidación de valores, y visita de inspección en la que autoriza a dos personas: Wendy Arroyo y Ricardo Abbit aportando de cada una su número telefónico para que atendieran la diligencia.

Siendo así las cosas, nuestro visitador realiza llamada al señor Ricardo Abbit y este manifestó no tener conocimiento de la reclamación presentada inclusive manifestó que las funciones por él ejercidas las realiza desde la ciudad de Montería y no desde Sincelejo aun así nuestro visitador se dirige al predio y puede constatar desde la parte de afuera del mismo que el NIC del reclamo (7648821) alimenta a la sede del concesionario MAZDA ubicado en la TR 28A 27A 37 por lo que no se puede constatar la existencia o no de doble facturación dándole paso a una resolución de negativa de pretensiones.

Posteriormente con la interposición del recurso de reposición subsidio apelación, la recurrente manifiesta su inconformidad y aporta dos números de contactos distintos a los aportados en el reclamo cada uno con su respectiva número telefónico con los que en esta ocasión el visitador encargado pudo llevar a cabo la visita ocular al predio el día 15 de noviembre de 2023 (ver acta debidamente diligenciada) constatando la existencia de un predio totalmente independiente, razones sociales diferentes: NISAN y MAZDA ambos ocupados.

Para el predio donde funciona el concesionario NISAN tiene asignado el NIC 7765849 en la dirección TR 28 A 27 A -40 y para el concesionario MAZDA tiene asignado el NIC 7648821 (del reclamo) en la dirección TR 28A 27A 37 ambos de la ciudad de Sincelejo, queriendo ello decir que son dos unidades completamente independientes, cada una con su respectivo medidor, identificadas con nomenclaturas y NIC distintos .

Se aclara que para el NIC 7648821 donde funciona el concesionario MAZDA se le venia facturando una unidad residencial estrato 2 ocupada siendo esta clasificación incorrecta debido a que se trata de un usuario NO RESIDENCIAL o COMERCIAL OCUPADO es por ello que se procede de manera inmediata a realizar la respectiva actualización en nuestro sistema comercial, cambio que se verá reflejado en la facturación del mes de enero de 2024.

Para el predio donde funciona el concesionario NISAN -NIC 7765849 actualmente se le está facturando en la categoría de usuario NO RESIDENCIAL o COMERCIAL OCUPADO categoría que no tendrá cambio alguno ya que la tarifa cobrada es acorde al uso o destinación del bien inmueble.

La mencionada calificación se soporta dentro del siguiente marco jurídico: Decreto 1077 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio"*, ARTICULO 2.3.2.1.1 los usuarios NO RESIDENCIALES se definen así:

Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Así mismo, la misma norma define los pequeños generadores y los grandes generadores de la siguiente manera:

Pequeños generadores o productores: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

Grandes generadores o productores: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igualo superior a un metro cúbico mensual.

En este sentido, se indica el *Concepto No 373 de 2005 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios* que señala:

“..Para el caso de las unidades no residenciales, es el espacio físico independiente y privado para el uso particular y exclusivo de un usuario, donde desarrolla una actividad que genera residuos sólidos derivados de una actividad no residencial..”

Por otra parte, la Comisión de Regulación de Agua Potable, en concepto CRA 32461 de 2008, al estudiar el tratamiento especial que la ley ha establecido para los locales comerciales con áreas menores a veinte (20) metros, y producción de residuos sólidos inferior a un (1) metro, señaló que:

(...) Es claro entonces, que el espíritu de la norma es tener un tratamiento especial con aquellos establecimientos comerciales cuyo origen está principalmente en viviendas que destinan un área menor para ejercer actividades de tipo comercial y no debe ser aplicado a locales comerciales que no estén anexos o conexos a viviendas, independientemente de su ubicación y tamaño.

Por lo anterior, los locales que principalmente producen residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales, deben ser tratados como usuarios no residenciales y su tarifa debe ser establecida teniendo en cuenta la metodología definida en las Resoluciones CRA 720 de 2015 y 751 de 2016. (Subrayas fuera de texto).

Por otra parte, el Artículo 2.3.2.1.1 definió Unidad Habitacional y Unidad Independiente en los siguientes términos:

“Unidad Habitacional: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas”.

“Unidad Independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria”.

Mediante Concepto 737 de 2005 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios definió claramente el concepto de UNIDAD HABITACIONAL INDEPENDIENTE:

“Es el espacio compuesto como mínimo de baño, cocina y alcoba, que por sí sola constituya una unidad de vivienda que no comparta ninguna de sus áreas funcionales (baño, cocina y alcoba) y genere residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, sin importar su volumen de producción, como tampoco el número de permanencia de las personas en el inmueble”.

De acuerdo a lo anterior, la facturación del servicio en el predio, se viene realizando acorde a las disposiciones legales vigente, por el contrario para el NIC del reclamo se le estaba facturando como residencial situación que se desvirtúa con la visita al predio y material fotográfico aportado, por ende no se puede acceder a ningún tipo de inactivación, reliquidación, o devolución por lo que resulta improcedente realizar modificaciones a la facturación del mismo, valores que se seguirán facturando con nuestro facturador conjunto Afinia de manera mensual.

Teniendo en cuenta lo anteriormente explicado y expuesto se procederá a confirmar la decisión contenida en la Resolución No. 38506 de 25 de octubre de 2023 por medio de la cual se resuelve reclamo No. 38490 de 10 de octubre de 2023

FUNDAMENTO JURÍDICO DE LA DECISIÓN

Los argumentos antes citados tienen como fundamento jurídico la Ley 142 de 1994, Decreto 1077 de 2015 -Decreto 2981 de 2013

En mérito de lo expuesto, LA DIRECTORA COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. SINCELEJO

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMA la decisión contenida en la Resolución No. 38506 de 25 de octubre de 2023 por medio de la cual se resuelve reclamo No. 38490 de 10 de octubre de 2023 por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: FACTURAR la prestación del servicio de aseo al predio ubicado en la TR_28A_27A_37_, identificado con la Cuenta No. 7648821, con la siguiente clasificación:

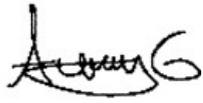
Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
COMERCIAL	0	1

ARTÍCULO TERCERO NOTIFICAR conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al(a) la señor(a) LAURA VANESA GONZALEZ HERNANDEZ, enviando citación a la Correo Electrónico: solicitudes@vertebra.tech e informarle que copia de la presente actuación será remitida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que avoque conocimiento del Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria.

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

Dado en SINCELEJO, el 21 DE NOVIEMBRE DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANNY MARIA GOMEZ ARAUJO
DIRECTORA COMERCIAL
Proyecto: CBenitez





INTERASEO S.A.S. E.S.P. - SINCELEJO

ACTA DE VISITA

Página 1 de 1

Atención al Usuario

DATOS DE LA RECLAMACION

Reclamante: LAURA VANESA GONZALEZ HERNANDEZ	Cuenta Nro: 7646821	Consecutivo: 1281	RECURSO Recurso Con Pruebas
Dirección: TR_28A_27A_37_	Barrio: BARRIO EL SOCORRO	Teléfono: 3104497990	Fecha: 31/10/2023
Pretensiones: 1. QUE INTERASEO S.A.S E.S.P BRINDE CLARIDAD SOBRE EL RETIRO DEL COBRO QUE SE ESTÁ REALIZANDO CUATRO VECES AL MISMO PRECIO, SE CONFIRMA QUE LA VISITA PODRÁ SER RECIBIDA POR WALTER		Observaciones: ANEXA: ESCRITO (3 FOLIOS). OTROS ANEXOS (48 FOLIOS).	
		Estado: T - Trámite C - Calificado T	

DATOS DE LA VISITA

Fecha Inspección: 15-11-23 Fecha Fin: 15-11-23 Unid Residenciales: 0 Unid No Residenciales: 1

Observaciones:

A través de inspección se pudo constatar que existe un pedio totalmente independiente con el fin del reclamo existen razones sociales diferentes Nissan y MAZDA el cual los pedios se encuentran ocupados.

Estado de Via: Buena

Frecuencia: L - M - V

Horario: Noche

AFOROS:

Recipiente:

Lunes: /	Cantidad: /	Peso: /
Martes: /	Cantidad: /	Peso: /
Miércoles: /	Cantidad: /	Peso: /
Jueves: /	Cantidad: /	Peso: /
Viernes: /	Cantidad: /	Peso: /
Sábado: /	Cantidad: /	Peso: /

Firma Usuario que Atendió:

Firma Funcionario que Atendió:

Firma Testigo:

Nombre: (Queda debaxen)
c. INTERASEO S.A.S. SINCELEJO

Nombre: Javier Mancini
c. Leg. Notar. de Kuluva