

INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA

RESOLUCIÓN NO. 66 DE 1 DE DICIEMBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE QUEJAS
NO. 67 DE 14 DE NOVIEMBRE DE 2023

EL 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 la señora SANDRA BENITEZ el día 14 DE NOVIEMBRE DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, QUEJAS por AFECTACION AMBIENTAL para el predio ubicado en la CL 11 12B 33, identificado con Servicio Suscrito No. 5363523, al cual se le asignó el radicado No. 67 de 14 DE NOVIEMBRE DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio web, a través de la cual la usuaria solicita a la empresa: CON EL.PRESENTE ADJUNTO, FOTOS DE COMO SE AGLUTINA BASURA EN LOS PUNTOS CREADOS POR LA EMPRESA DESDE EL DÍA LUNES 13 NOV, CONFIRME HORARIO INDICADO VERBALMENTE POR LOS COORDINADORES , QUIENES INFORMARON RECOLECCIÓN LOS DÍAS LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES PARA EL CENTRO POBLADO DE SANTA VERÓNICA.
SON NUEVE (9) PUNTOS DE ACOPIO QUE PERMANECEN CON BASURAS DE LUNES A LUNES ESPARCIDOS HASTA 100 METROS A LA REDONDA DE CADA PUNTO.

En primera medida INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA, es la única empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Juan de Acosta (Atlántico), a través de un Contrato de Condiciones Uniformes con las especificaciones técnicas que señala la ley, brindando un eficiente servicio y soluciones a la comunidad Juan de Acosta, presta los servicios de recolección de basuras en la oportunidad señalada para cada sector de usuarios, con el personal idóneo y profesional capacitado, el cual presenta y ejecuta el portafolio de servicios a lo amplio y ancho del municipio de Soledad, a través de las macro rutas y micro rutas establecidas en las cuales recogemos los desechos sólidos, además se presta el servicio de barrido de vías y áreas públicas, llevando los desechos a un relleno sanitario donde se realiza la disposición final de la totalidad de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando así los impactos ambientales, lo cual hasta la fecha podemos manifestar ha sido de excelentes resultados.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE NOVIEMBRE DE 2023 en la que participó la señora SANDRA BENITEZ como usuario del servicio público domiciliario de aseo y ANDRES LOPEZ PADILLA como funcionario de la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA, se determinó que el inmueble presenta las siguientes características:

EN VISITA DE INSPECCION REALIZADA SE VERIFICA QUE POR MOTIVOS CLIMATICOS QUE AFECTARON EN LA RECOLECCION GENERANDO RETRASOS DICHS DIAS SE REALIZO LA PRESPECTIVA RECOLECCION, SE CONCIENTIZA AL USUARIO QUE LOS DIAS DE RECOLECCION ESTABLECIDOS SON LOS LUNES MIERCOLES VIERNES EN HORARIO DIURNO

Una vez realizada visita de inspección se constató que el servicio de aseo se viene prestando con normalidad en las frecuencias y horarios establecidos en el sector.

La frecuencia y horario en el sector se realiza teniendo en cuenta la regulación del Decreto 1077 de 2015 en los artículos 2.3.2.2.2.3.31 y 2.3.2.2.2.3.32, norma que prevé el cumplimiento de rutas por parte del prestador del servicio:

LUNES - MIERCOLES - VIERNES - EN FRECUENCIA DIURNA A PARTIR DE LA 06:00 HORAS. conforme a los artículos:

ARTICULO 2.3.2.2.2.3.31. Horarios de recolección. La persona prestadora del servicio público de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la

prestación del servicio.

Parágrafo. Cuando la recolección se efectúe entre las 21:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, hoteles, hospitales, clínicas y demás centros asistenciales deberán tomarse medidas especiales para mitigar el ruido en la recolección y la compactación.

ARTICULO 2.3.2.2.2.3.32. Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.

De acuerdo a lo antes expuesto invitamos al usuario a presentar sus residuos en la frecuencia señalada y atendiendo a la siguiente disposición:

ARTICULO 2.3.2.2.2.2.21 . Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos. La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con el prestador otro sitio de presentación.

La presentación de los residuos sólidos, deberá cumplir lo previsto en el presente decreto, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.28. *Sistemas de recolección.* La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan, restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección.

ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.27. *Requisitos de la actividad de recolección.* La actividad de recolección se realizará observando entre otros los siguientes requisitos:

1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.

Adicionalmente, le informamos que el incumplimiento en la prestación del servicio con la frecuencia y condiciones de calidad ofrecidas, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1.994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Q En cuanto a los Puntos de Acopio el Decreto 1077 de 2015 establece:

Artículo 2.3.2.2.2.3.28. Sistemas de recolección. La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan, restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección.

Como comprenderán los puntos de acopio se implementan cuando el vehículo recolector no puede ingresar por

determinadas vías por su difícil acceso; la recolección se hace a través de carretillas, la cual es maniobrada por un operario, quien debe recoger los residuos sólidos presentados por los usuarios, estos son trasladados a un sitio para que luego el vehículo recolector pueda recogerlos y transportarlos hasta el sitio de disposición final.

Sin embargo cabe señalar que cuando hemos acumulado los residuos sólidos en los sitios destinados para su recolección, estos son dejados en el igual estado como fueron encontrados, de conformidad como lo establece el Numeral 1° del Art. 2.3.2.2.2.3.27. del Decreto en mención.

Artículo 2.3.2.2.2.3.27. Requisitos de la actividad de recolección. La actividad de recolección se realizará observando entre otros los siguientes requisitos:

- 1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.*

Ahora bien, en el caso en concreto se verifica que el punto de acopio no es implementado por la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA si no por la misma comunidad (vecinos del sector) punto de acopio que no es necesario realizarlo toda vez que las condiciones técnicas permiten la recolección en cada unidad o vivienda habitacional.

Conforme a lo anterior la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA, cuenta con el Área de Responsabilidad Social quienes dentro de sus actividades realiza sensibilización y socialización de frecuencias y horarios a la comunidad, para lo cual podrá solicitar sensibilización comunicandose a la línea 3809200 para su programación.

Ahora en lo que respecta a los residuos dispuestos por vecinos del sector o informales en las frecuencias y horarios que no corresponden al sector le traemos a colación La Ley 1801 2016 Código Nacional de Policía y convivencia estipula en el capítulo II en su artículo 111 numerales 1, 3, 4 y 8 lo siguiente:

Artículo 111. Comportamientos contrarios a la limpieza y recolección de residuos y escombros y malas prácticas habitacionales. Los siguientes comportamientos son contrarios a la habitabilidad, limpieza y recolección de residuos y escombros y por lo tanto no deben efectuarse:

- 1. Sacar la basura en horarios no autorizados por la empresa prestadora del servicio o en sitio diferente al lugar de residencia o domicilio.*
- 3. Arrojar residuos sólidos y escombros en sitios de uso público, no acordados ni autorizados por autoridad competente.*
- 4. Esparcir, parcial o totalmente, en el espacio público o zonas comunes el contenido de las bolsas y recipientes para la basura, una vez colocados para su recolección.*
- 8. Arrojar basura, llantas, residuos o escombros en el espacio público o en bienes de carácter público o privado.*

Que de igual forma le informamos que desde nuestra área operativa se incrementaran las labores de inspección y supervisión para garantizar la prestación del servicio. A su vez se hará seguimiento a la ruta para evitar inconvenientes.

Teniendo en cuenta el acervo probatorio no hay lugar a la configuración de falla en la prestación por recolección del servicio de aseo.

En ese orden de ideas reiteramos que desde nuestra área operativa se incrementarán las labores de inspección y supervisión para garantizar la prestación del servicio. A su vez se hará seguimiento a la ruta para evitar inconvenientes.

Reiteramos nuestra voluntad de servicio para con la comunidad y le recordamos que en INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA, siempre estamos prestos a contribuir con la limpieza y el embellecimiento del Municipio de Juan de Acosta.

Ante cualquier eventualidad, podrá comunicarse a nuestra línea de atención al usuario 018000423711 a través de la cuenta correo pgratlantico@interaseo.com.co o a través de la página web www.interaseo.com.co.

Lo anterior, en desarrollo de lo ordenado en los artículos 3.9 y 87.2 de la ley 142 de 1994 donde se establece que cada usuario tendrá derecho a tener el mismo tratamiento tarifario, si las características de los costos que ocasiona a la empresa de servicios públicos son iguales. Por ello, cada usuario independiente tiene derecho al cobro individual y a la igualdad constitucionalmente protegida, frente a los demás usuarios.

Aunado en todo lo anteriormente expuesto y una vez conocido el marco jurídico al que están expuestas las relaciones entre usuarios y su prestador del servicio, INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA, procederá a resolver el fondo de la reclamación interpuesto teniendo en cuenta los fundamentos jurídicos expuestos y el material probatorio existente de la siguiente manera:

- V NO ACCEDER A LA CONFIGURACIÓN DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.
- V ACCEDER PARCIALMENTE A LA PRETENSIÓN DEL USUARIO EN EL SENTIDO DE REALIZAR SEGUIMIENTO A LA RUTA DE RECOLECCIÓN DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.
- V INFORMAR AL USUARIO ACERCA DE LOS HORARIOS Y FRECUENCIAS DE RECOLECCIÓN DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN
- V INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA PROCEDERÁ A INCREMENTAR LAS LABORES DE INSPECCIÓN Y SUPERVISIÓN PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO DE ACUERDO A LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.

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

Por las anteriores consideraciones, EL DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA;

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en QUEJAS No. 67 de 14 DE NOVIEMBRE DE 2023 por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: FACTURAR la prestación del servicio de aseo al predio ubicado en la CL 11 12B 33, identificado con el servicio suscrito No. 5363523, con la siguiente clasificación:

Clase de Uso	Unid Res	Unid No Res
RESID--EST_2	1	0

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a la señora SANDRA BENITEZ, enviando citación a Correo Electrónico: santa-veronica@hotmail.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 EL DIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - JUAN DE ACOSTA, y en Subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

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

Dado en JUAN DE ACOSTA, el 1 DE DICIEMBRE DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in dark ink, reading "Luis E. Molinares". The signature is written in a cursive style and is positioned above a vertical line.

LUIS ENRIQUE MOLINARES CARRILLO
DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: RH