



INTERASEO S.A.S. E.S.P. - PITALITO

RESOLUCIÓN NO. 10061 DE 11 DE DICIEMBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO
NO. 11962 DE 29 DE NOVIEMBRE 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

C O N S I D E R A N D O S

Que el señor CARLOS MAURICIO MATEUS VARGAS el día 29 DE NOVIEMBRE DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, RECLAMO por COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS para el predio ubicado en la KR 12 ESTE 5 06, identificado con Servicio Suscrito No. 30631, al cual se le asignó el radicado No. 11962 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio verbal a través de la cual la usuario solicita a la empresa: EL NO COBRO DEL SERVICIO DEBIDO A QUE EL PREDIO ES UN LOTE Y SE CANCELO MATRICULA CON EMPITALITO MEDIANTE RESOLUCION.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 en la que participó el señor YESID CAMILO JIMENEZ CRUZ como usuario del servicio público domiciliario de aseo y Carlos Jair Trujillo Muñoz como funcionario de la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. - PITALITO, se determinó que el inmueble presenta las siguientes características: SE REALIZÓ LA VISITA Y SE EVIDENCIO QUE EL PREDIO CORRESPONDE A UN LOTE SIN CONSTRUCCIÓN, LO CUAL SE SOPORTA CON REGISTRO FOTOGRÁFICO.

Conforme a lo anterior, se expondrá al reclamante el marco normativo y precepto de índole legal que guarda relación estrecha con el objeto de la reclamación presentada y en las cuales se va a fundamentar y motivar la decisión que deba adoptarse sumado al acervo probatorio que logró recaudarse a lo largo de la presente actuación administrativa, así:

De acuerdo con lo preceptuado en el artículo 148 inciso segundo de la ley 142 de 1994 que reza.

"Art. 148. Requisitos de las Facturas. ...No se cobraran servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario."

De igual manera, por medio del presente le informamos al usuario que de acuerdo a lo anterior y al ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.109 numeral 10 del decreto 1077 de 2015, es un deber legal suyo informar periódica y oportunamente a la empresa prestadora, todo cambio que se realice en el inmueble y que pueda afectar la prestación del servicio consagrado en la ley y en el contrato de condiciones uniformes, con el fin de obtener el descuento que por ley le corresponde para este caso.

Artículo 2.3.2.2.4.2.109 De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:

(...) 10. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

De la misma manera el concepto SSPD - OJ-2005-194, emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, nos aclara que, " Cuando la ley o el contrato de condiciones uniformes le establezcan al usuario la carga de informar a la empresa de manera oportuna sobre una determinada situación que afecte la ejecución del contrato o la prestación del servicio y el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no podrán ordenarse descuentos sino a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa.

(...)

El no informar a la empresa sobre cambio de destinación de un inmueble no hace presumir que el cambio ocurrió hace

cinco meses atrás desde que la empresa comprobó el cambio.”

Por lo anterior, es menester indicar que una vez conocidos los fundamentos de derecho en que ha de basarse la empresa para tomar una decisión de fondo sobre la reclamación presentada, INTERASEO S.A.S. E.S.P. basada en los medios probatorios existentes en momento de decidir de fondo, procede a inactivar la cuenta contrato 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, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos previstos por la ley.

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: pqrpitalito@interaseo.com.co

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

Por las anteriores consideraciones, la DIRECTORA COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - PITALITO;

R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE a la pretensión del usuario contenida en RECLAMO No. 11962 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2023 por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER inactivar el predio ubicado en la KR 12 ESTE 5 06 identificado con el servicio suscrito No. 30631 desde la vigencia de la Facturación del mes de DICIEMBRE de 2023.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al señor CARLOS MAURICIO MATEUS VARGAS, enviando citación a Correo Electrónico: camava2008@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 la DIRECTORA COMERCIAL de INTERASEO S.A.S. E.S.P. - PITALITO, 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 PITALITO, el 11 DE DICIEMBRE DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA CAMILA ARDILA RIVERA
DIRECTORA COMERCIAL

Proyectó: Yerly Tatiana Nuñez Ruiz