

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA  
S.A.S. E.S.P.  
RESOLUCIÓN NO. 1117 DEL 27  
DE MARZO DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 1711462662  
DEL 26 DE MARZO DE 2024.**

El suscrito jefe de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S E.S.P.**, en uso de las facultades legales conferidas por la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011, actuando bajo la delegación del representante legal de la suscrita empresa de servicios públicos, y en atención a los siguientes.

**HECHOS.**

1. A través de los canales oficiales de atención al usuario se recibió el día **26 DE MARZO DE 2024** traslado por competencia realizado por la empresa **ENERGÍA DE PEREIRA**, por medio de la cual, envió a conocimiento del prestador del Servicio Público de Aseo -**ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**-, la petición elevada por parte del señor **JULIO CESAR PICO ZABALA** identificado con contrato aseo No. **2109893** con dirección en la **CLL 151 # 18 – 03 MZ 2 CS 1 RESERVAS DEL CAMPO ET 1** del Municipio de Pereira – Risaralda. Solicitud, por medio de la cual, manifestó:

*“Usuario manifestar inconformidad, indica que le llegó una carta de cobro jurídico de la empresa de aseo donde informan que le están cobrando un dinero por el servicio, se anexa carta, solicita que por favor le aclaren esta situación y le confirmen que se encuentra a paz y salvo ya que ha sido muy cumplido con el pago de la factura los meses”.*

2. Ante la petición presentada por el usuario **JULIO CESAR PICO ZABALA**, el operador **ASEO PLUS S.A.S E.S.P.** dentro de los términos legales procede a manifestar lo siguiente:

**FUNDAMENTOS NORMATIVOS.**

Preponderantemente, la Constitución Política de Colombia de 1991, esbozó la figura general de Derecho de Petición ante las autoridades, de la siguiente manera:

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.**

*“Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

Tiempo más tarde, el Honorable Congreso de la República de Colombia, promulgó la **LEY 1437 DE 2011**, por medio de la cual, expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Y, en ese mismo orden, consolidó un base estructural que precisó conceptos del ejercicio del derecho de petición. Como en adelante se obversa.

- **LEY 1437 DE 2011 - CPACA.**

**“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.**

**Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:**

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.” (SUBRAYADO Y NEGRILLA POR FUERA DEL TEXTO ORIGINAL)

Y, para el año 2015, el legislador nuevamente reglamentó de manera definitiva y especificada el trámite sobre el cual debía desarrollarse el Derecho Fundamental de Petición. Explicando minuciosamente su reglamentación y trámite. Así:

- **LEY 1755 DE 2015. POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

**“ARTÍCULO 13.** Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

- **LEY 142 DE 1994 - RÉGIMEN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

## **CAPITULO VII - DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA**

**“ARTÍCULO 152. Derecho de petición y de recurso.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

*Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”*

**“ARTÍCULO 153. De la oficina de peticiones y recursos.** *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

*Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.*

*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.” (SUBRAYADO Y NEGRILLA POR FUERA DEL TEXTO ORIGINAL)*

- **DECRETO 1077 DE 2015 - MODIFICACIONES INTRODUCIDAS AL DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR VIVIENDA.**

**“ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.109. De los deberes.** *Son deberes de los usuarios, entre otros:*

**1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.**

**2.** *Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.*

**3.** *Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecidos.*

**4.** *Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones y horarios establecidos en el presente decreto y por la persona prestadora del servicio y de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio.*

**5.** *Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del*



predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.

6. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.

**7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.**

**8. Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio.**

9. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el municipio o distrito.

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

**11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.**

12. Almacenar y presentar los residuos sólidos.” (SUBRAYADO Y NEGRILLA POR FUERA DEL TEXTO ORIGINAL)

Así pues, autoridades administrativas y gubernamentales, reglamentaron de manera especial el trámite del Derecho de Petición dentro de la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, motivo por el cual, **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** prestador del Servicio Público de Aseo, se ve sujeto al cumplimiento estricto de dicha normatividad especial del sector. Reglamentación que bien se puede observar en el anterior marco normativo.

Por su parte, la Resolución CRA 943 DE 2021 estableció lo siguiente referente a los cobros no autorizados:

**“Artículo 1.8.3.1. Causales e identificación de los cobros no autorizados.** El presente Título tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

**1.1. Causales de la devolución. Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.**

**1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recalcule del cobro.** Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o **por petición en interés general.**

**Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el periodo en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.**

Para estos efectos, identificados los cobros no autorizados la persona prestadora deberá atender lo siguiente:

**i) En el caso de cobros no autorizados motivados en la factura por servicios no prestados, cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos, el monto a devolver será la diferencia entre lo efectivamente pagado de la factura correctamente liquidada por el estrato o sector al que pertenece el suscriptor o usuario, los intereses según sea el caso de acuerdo con los criterios previstos en el presente título, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar.**

**Artículo 2.3.1.8. De los cobros inoportunos.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.”

Finalmente, la **LEY 142 DE 1994**, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, a partir del artículo **CAPÍTULO VI**, detalló la normatividad aplicable a **LAS FACTURAS** del recaudo para los Servicio Públicos Domiciliarios. De la siguiente manera:

**“ARTÍCULO 147. NATURALEZA Y REQUISITOS DE LAS FACTURAS.** Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.”

**“ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS.** Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.”

**“ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS.** Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.”

## CASO EN CONCRETO.

El usuario **JULIO CESAR PICO ZABALA** identificado con contrato aseo No. **2109893**, beneficiario del Servicio Público de Aseo en la dirección **CLL 63 14 89 TO 4 AP 903 ALCAZARES** del Municipio de Pereira – Risaralda, solicitó a través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, explicación precisa respecto del cobro de cartera que adelanta la empresa de aseo por valor de **CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS (\$ 179.214)**.

Recibida la solicitud, se inició validación empresarial con la Dirección de Facturación y Recaudo de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** para esclarecer la procedencia del cobro consultado por el solicitante.

La Dirección de Facturación y Recaudo de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, manifestó que el cobro del Servicio Público de Aseo para el contrato No. **2109893**, se realiza por medio del facturador conjunto **ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**. Empresa con la que actualmente el operador de aseo no cuenta con *convenio de cobro u recuperación de cartera vencida*, motivo por el cual, los usuarios que realizan el pago del servicio de energía eléctrica de manera vencida a fecha límite de pago indicada en la factura, estarían dejando de realizar el pago del servicio de aseo del mes corriente facturado, toda vez que, la empresa **ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.** no ejecuta el cobro de valores anteriores dejados de sufragar por el usuario y/o suscriptor del servicio dentro de la fecha límite de pago.

Ante dicha situación, el prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** se encuentra en la necesidad de adelantar por sus propios medios el recaudo de los valores dejadas de sufragar por los usuarios del Servicio Público de Aseo frente a la prestación efectiva del servicio.

Ante la solicitud realizada por el usuario **JULIO CESAR PICO ZABALA** identificado con contrato aseo No. **2109893**, beneficiario del Servicio Público de Aseo en la dirección **CLL 63 14 89 TO 4 AP 903 ALCAZARES** del Municipio de Pereira – Risaralda, el prestador del Servicio Público **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** procederá a describir minuciosamente la procedencia del cobro de cartera vencida realizado al usuario por valor total de **CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS (\$ 179.214)**.

Obsérvese detalladamente el cuadro adjunto donde podrá determinar con precisión el período (mes) de facturación corriente, el valor total del servicio de aseo (facturación), los valores recaudados o dejados de sufragar por el usuario (recaudo) y el total del valor adeudado a la fecha por valores no cancelados (total).

MATRICULA 2109893			
Mes	Facturacion	Recaudo	Cartera
sep-22	\$ 22.741,00	-	-
oct-22	\$ 22.756,00	-	-
nov-22	\$ 22.870,00	\$ 22.756,00	-
dic-22	\$ 22.937,00	\$ 22.870,00	-
ene-23	\$ 22.936,00	\$ 22.937,00	-
feb-23	\$ 25.807,00	\$ 22.936,00	-
mar-23	\$ 26.048,00	\$ 25.801,00	-
abr-23	\$ 25.201,00	-	-
may-23	\$ 25.201,00	\$ 9.238,00	-
jun-23	\$ 25.334,00	\$ 0,00	-
jul-23	\$ 25.379,00	\$ 9.258,00	-
ago-23	\$ 24.727,00	\$ 0,00	-
sep-23	\$ 24.739,00	\$ 50.061,00	-
oct-23	\$ 24.405,00	\$ 0,00	-
nov-23	\$ 23.927,00	\$ 0,00	-
dic-23	\$ 23.927,00	\$ 23.927,00	-
ene-24	\$ 24.032,00	\$ 23.969,00	-
feb-24	\$ 26.243,00	\$ 26.243,00	-
<b>Total</b>	439.210	259.996	<b>179.214</b>



Desde el sistema comercial de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** se determinó fehacientemente que el usuario y/o suscriptor del contrato de aseo No. **2109893**, con dirección en la **CLL 63 14 89 TO 4 AP 903 ALCAZARES** del Municipio de Pereira – Risaralda, dejó de realizar el pago del Servicio Público de Aseo para los meses de **SEPTIEMBRE 2022 (\$ 22.741)**, **OCTUBRE 2022 (\$ 22.756)**, **ABRIL 2023 (\$ 25.201)**, **JUNIO 2023 (\$ 25.334)**, **AGOSTO 2023 (\$ 24.727)**, **OCTUBRE 2023 (\$ 24.405)** y **NOVIEMBRE 2023 (\$ 23.927)** y realizó el pago parcial de otros períodos del servicio de aseo como se puede concluir del diagrama anterior.

Las anteriores consideraciones hacen que el prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** se encuentre realizando el cobro directo de la facturación dejada de sufragar por valor de **CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS (\$ 179.214)**, valor que obedece al concepto del Servicio Público de Aseo efectivamente prestado en beneficio del predio ubicado en la dirección **CLL 63 14 89 TO 4 AP 903 ALCAZARES** del Municipio de Pereira – Risaralda.

El usuario puede allegar ante los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** el elemento material probatorio que tenga a su alcance para acreditar el pago de uno o varios períodos cobrados actualmente por el prestador.

Así es como de manera clara, precisa, de fondo y dentro de la oportunidad legal correspondiente, se procede a emitir el siguiente:

#### **RESUELVE**

**PRIMERO: ACCEDER** a la pretensión solicitada por parte del usuario **JULIO CESAR PICO ZABALA** el día **26 DE MARZO DE 2024**.

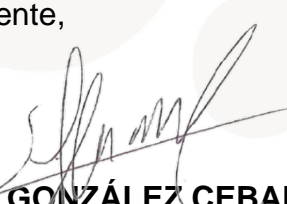
**SEGUNDO: NOTIFICAR** al señor **JULIO CESAR PICO ZABALA**, a través de la dirección electrónica [piccojulio@hotmail.com](mailto:piccojulio@hotmail.com), como medio electrónico autorizado de notificación.

**TERCERO: CONCEDER** el recurso de reposición y de apelación frente a lo aquí decidido dentro de los **CINCO (5) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES** a la notificación de la presente Resolución Empresarial ante la entidad de control y vigilancia **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**.

**CUARTO: QUEDARÁ EN FIRME** la presente decisión, de no interponerse los recursos por la interesada o su representante debidamente legitimado, dentro del término legal antes señalado.

**QUINTO: REMITIR** copia para que repose en el archivo de la entidad.

Cordialmente,



**EDISON GONZÁLEZ CEBALLOS**  
Coordinador de facturación y atención al usuario  
**ASEO PLUS S.A.S E.S.P**

SOMOS,  
*más* por tí



Resultados  
y eficiencia



Compromiso  
ambiental



Amor por  
Risaralda



**TRABAJANDO  
CON AMOR  
POR RISARALDA**

Teléfono: 301 329 3741 · 3367576  
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago, Pereira  
Pereira, Risaralda - Colombia

Síguenos:



[www.aseoplus.com.co](http://www.aseoplus.com.co)