

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA
S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 1112 DEL 19
DE MARZO DE 2024
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 1710249224
DEL 11 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 de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, se recibió petición por parte del señor **LEONARDO FABIO MUÑOZ BEDOYA** en calidad de representante legal de la **TORRE 9 BLOQUE 1 Y BLOQUE 2 URBANIZACION SANTA CLARA PROPIEDAD HORIZONTAL** del Municipio de Pereira, en la que solicita:

“Se están realizando cobro de Aseo plus a predios de la propiedad Torre 9 Bloque 1 y 2 Urbanización Santa Clara PH con nit 901.196.662-5 en las matrículas de Energía de Pereira ESP 2064709 y 2064710 estas matrículas están relacionadas a predios de áreas comunes de la propiedad. Solicito la rectificación y la suspensión del cobro de Aseo de dichas suscripciones y se indique a la empresa de energía de Pereira el no cobro. Gracias”

2. Ante la petición presentada por el señor **LEONARDO FABIO MUÑOZ BEDOYA** en calidad de representante legal de la **TORRE 9 BLOQUE 1 Y BLOQUE 2 URBANIZACION SANTA CLARA PROPIEDAD HORIZONTAL** del Municipio de Pereira, dentro de los términos legales procede a manifestar lo siguiente:

FUNDAMENTOS NORMATIVOS.

- **DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN**

El **artículo 23 de la constitución política de Colombia**, establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Posteriormente, la **Ley 1437 de 2011**, reglamentó dicha herramienta constitucional.

Por lo tanto, el **artículo 14 de la Ley 1437 de 2011**, subrogado por el **artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, en que se establece el término para dar contestación a las solicitudes elevadas por cualquier persona natural o jurídica. Frente a lo cual toda petición deberá resolverse dentro de los **QUINCE (15)** días siguientes a su recepción.

En tanto y teniendo en cuenta, el **Artículo 153 de la Ley 142 de 1994** preceptúa:

“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.”

- **LEY 142 DE 1994:**

“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,



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

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.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. **No se cobrarán 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.**

Por otra parte la Ley 142 de 1994, regula lo pertinente (entre otras normas) en relación a la facturación del servicio de aseo, por lo cual el artículo 126 de la misma, establece que:

“ARTÍCULO 126. Vigencia de las fórmulas de tarifas . Las fórmulas tarifarias tendrán una vigencia de cinco años, salvo que antes haya acuerdo entre la empresa de servicios públicas y la comisión para modificarlas o prorrogarlas por un periodo igual. Excepcionalmente **podrán modificarse en cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, cuando sea evidente que se cometieron graves errores en su cálculo, se lesionan injustamente los intereses de los usuarios o de la empresa;** o que ha habido razones de caso fortuito o fuerza mayor que comprometen en forma grave la capacidad financiera de la empresa para continuar prestando el servicio en las condiciones tarifarias previstas.

Vencido el periodo de vigencia de las fórmulas tarifarias, continuarán rigiendo mientras la comisión no fije las nuevas.” (SUBRAYADO Y NEGRILLA POR FUERA DEL TEXTO ORIGINAL).

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 recalcado 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.”

CASO EN CONCRETO.

El señor **LEONARDO FABIO MUÑOZ BEDOYA** actuando en calidad de representante legal de la **TORRE 9 BLOQUE 1 Y BLOQUE 2 URBANIZACION SANTA CLARA PROPIEDAD HORIZONTAL** identificada con NIT. **901.196.662. – 5**, del Municipio de Pereira – Risaralda, solicitó a través de los canales oficiales de atención al usuario, inactivación del cobro del servicio público de aseo para los contratos No. **2064709** y **2064710** de **ENERGÍA DE PEREIRA E.S.P.**, toda vez que, pertenecen a zonas comunes de la copropiedad.



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

Síguenos:



www.aseoplus.com.co

Recibida la solicitud, el operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** inició la investigación empresarial requerida para validar la inconformidad manifestada por el solicitante.

De ésta manera, el Área de Facturación y Recaudo procedió con la verificación del estado de cobro por concepto del Servicio Público de Aseo para los contratos No. **2064709** y **2064710**, recaudados por el facturador conjunto **ENERGÍA DE PEREIRA E.S.P.**

Asumiendo certeza respecto del uso “zona común” de los contratos de aseo No. **2064709** y **2064710** pertenecientes al usuario agrupado **TORRE 9 BLOQUE 1 Y BLOQUE 2 URBANIZACION SANTA CLARA PROPIEDAD HORIZONTAL**.

Motivo por el cual, el Área de Facturación y Recaudo de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** ordenó la inactivación inmediata del cobro del servicio público de aseo para los contratos No. **2064709** y **2064710**, del usuario agrupado **TORRE 9 BLOQUE 1 Y BLOQUE 2 URBANIZACION SANTA CLARA P.H.** del municipio de Pereira, Risaralda.

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 Representante Legal **LEONARDO FABIO MUÑOZ BEDOYA**, ordenando la **SUSPENSIÓN E INACTIVACIÓN** del cobro por concepto del Servicio Público de Aseo para los contratos No. **2064709** y **2064710**.

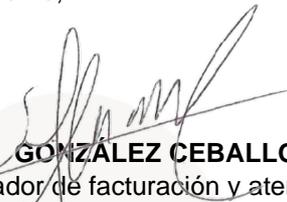
SEGUNDO: NOTIFICAR al Representante Legal **LEONARDO FABIO MUÑOZ BEDOYA**, a través de la dirección electrónica leoeb11@gmail.com, como correo electrónico autorizado para notificación.

TERCERO: CONCEDER el recurso de reposición y de apelación frente a lo aquí decidido ante la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO**, dentro de los **CINCO (05)** días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión empresarial.

CUARTO: QUEDARÁ EN FIRME la presente resolución de no interponerse los recursos concedidos anteriormente.

QUINTO: REMITIR copia de la presente Resolución para que obre en el archivo de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**

Cordialmente,



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

Elaboró: auxiliar jurídico
Revisó: profesional jurídico