

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA  
S.A.S. E.S.P.  
RESOLUCIÓN NO. 1115 DEL 22  
DE MARZO DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 1709572515  
DEL 4 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. La señora **BLANCA SANTANA** el día **7 DE MARZO DE 2024**, elevó solicitud de manifestando lo siguiente:  
  
*“... DEVOLUCIÓN DE SALDOS POR PERIODOS ANTERIORES EN PREDIO DESOCUPADO, PERÍODOS DE PREDIO DESOCUPADO: 15 SEPTIEMBRE 2023 A 30 ENERO 2024”.*
2. A lo anterior, y estando en términos para dar respuesta, el operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, procederá a manifestar el siguiente:

**FUNDAMENTO NORMATIVO**

• **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.

• **DE LA REGULACIÓN DE TARIFA E INMUEBLES DESOCUPADOS.**

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

*“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."

Por otra parte el **Artículo 2.3.2.2.4.2.109 del Decreto 1077 de 2015**. Establece los 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 presentación 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.*

## RESOLUCIÓN CRA 720 DE 2015

**ARTÍCULO 45. Inmuebles desocupados.** A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNA<sub>u,z</sub>=0, TRĀ=0, TRRĀ=0 ).

**Parágrafo.** Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.

La persona prestadora del servicio público de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo. (SUBRAYADO Y NEGRILLA FUERA DEL TEXTO ORIGINAL)

- DE LA REGULACIÓN DEL COSTO FIJO Y COSTO VARIABLE.

**ARTÍCULO 11. COSTO FIJO TOTAL (CFT).** <Artículo integrado y unificado en el artículo 5.3.2.2.1.2 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> El costo fijo total por suscriptor del APS se define de la siguiente manera:

$$CFT=(CCS+CLUS+CBLs)$$

Donde:

CFT: Costo Fijo Total por suscriptor, en cada una de las APS en el municipio y/o distrito (pesos de diciembre de 2014/suscriptor-mes).

CCS: Costo de Comercialización por suscriptor del servicio público de aseo, definido en el artículo 14 de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/suscriptor-mes).

CLUS: Costo de Limpieza Urbana por suscriptor, definido en el artículo 15 de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/suscriptor-mes).

CBLs: Costo de Barrido y Limpieza por suscriptor, definido en el artículo 21 de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/suscriptor-mes).

**ARTÍCULO 12. COSTO VARIABLE POR TONELADA DE RESIDUOS NO APROVECHABLES.** <Artículo integrado y unificado en el artículo 5.3.2.2.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> El Costo Variable por tonelada de residuos sólidos no aprovechables se define de la siguiente manera:

$$CVNA=(CRT+CDF+CTL)$$

Donde:



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

**CVNA:** Costo Variable por tonelada de residuos sólidos no aprovechables (pesos de diciembre de 2014/tonelada).

**CRT:** Costo de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos definido en el artículo 24 de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/tonelada).

**CDF:** Costo de Disposición Final por tonelada definido en el artículo 28 de la presente resolución (pesos diciembre de 2014/tonelada).

**CTL:** Costo de Tratamiento de Lixiviados por tonelada definido en el artículo 32 de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/tonelada).

## ANÁLISIS CASO EN CONCRETO

Desde la **Resolución CRA 720 DE 2015**, se ha establecido el procedimiento que se debe realizar por parte de todo usuario para la acreditación de la situación presentada en el predio, siendo el caso en particular, la desocupación del inmueble. Así las cosas, es deber de los usuarios la presentación de alguno de los documentos citados en el artículo 45 para demostrar que el predio se encuentra desocupado.

A su vez, es importante recordar que al momento de acreditar que el predio se encuentra desocupado, los usuarios deben estar informando a la entidad prestadora del servicio público de aseo cada tres (3) meses que el inmueble sigue estando desocupado, so pena que se dé aplicación de oficio, del cobro de la tarifa dispuesta en la Ley.

Teniendo en cuenta lo manifestado por la usuaria en predio en la actualidad se encuentra ocupado, sin embargo, asevera que para el mes de septiembre de 2023 al 30 de enero del presente año, el mismo se encontraba desocupado, motivo por el cual requiere que por parte del prestador **ASEO PLU S.A.S. E.S.P.** se proceda a realizar la devolución por los conceptos causados a la fecha.

En ese orden de ideas, es menester precisar que, el **cargo fijo** de la tarifa del servicio de aseo siempre será facturado, porque aquél es el cobro correspondiente a Costo de Comercialización por suscriptor, Costo de Limpieza Urbana por suscriptor, Costo de Barrido y Limpieza Urbana por suscriptor, por lo que al momento de acreditar que un inmueble se encuentra desocupado, la variación que presenta el cobro del servicio de aseo, es la excepción del cobro que se realiza por el concepto del **cargo variable**, al cual forman parte los siguientes elementos; Costo Variable por tonelada de residuos sólidos no aprovechables, Costo de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos, Costo de Disposición Final .

Con lo anterior, y teniendo de presente que el predio se encontraba desocupado para los periodos en octubre, noviembre, se procedió a realizar el ajuste en el sistema, motivo por el cual al momento de revisar por parte del usuario las facturas de los meses de enero y febrero, que se cobran mes vencido, es decir, la de enero en el mes de febrero y la de febrero en marzo, evidenciará los descuentos realizados.

Ahora bien para el cobro del mes de marzo que se realiza en abril podrá evidenciar que el cobro se ha normalizado, en atención a la aplicación de los ajustes en el sistema.

Así pues, para brindar una respuesta de forma expresa, de fondo, suficiente y oportuna (esto es dentro del término establecido por la ley) a su solicitud elevada ante **ASEO PLUS S.A.S E.S.P.**, procede a emitir el siguiente:

### RESUELVE

**PRIMERO: ACCEDER** al descuesto por inmueble desocupado, siendo que los saldos fueron cruzados para los meses de enero y febrero.

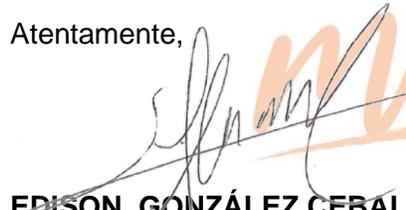
**SEGUNDO: NOTIFICAR** a la señora **BLANCA SANTANA** a la dirección Cr 10 # 27 - 46 Casa Centro Pereira.

**TERCERO: CONCEDER** el recurso de reposición y de apelación frente a lo aquí decidido dentro de los 05 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.

Atentamente,



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

Elaboró: auxiliar jurídico  
Revisó: profesional jurídico