

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA  
S.A.S. E.S.P.  
RESOLUCIÓN NO. 1133 DEL 30  
DE ABRIL DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO REPOSICIÓN No. 1712847081 DEL 10  
DE ABRIL 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. El día **13 DE MARZO DE 2024**, se recibe petición por parte de la señora **SINDY VILLEGAS CASTAÑO**, usuaria del Servicio Público de Aseo en el Sector Urbano **FORTAL DE LOS SAUCES** del Municipio de Pereira – Risaralda. obteniendo así, el número de radicado interno empresarial No. **1710341818**.

Solicitud, por medio de la cual, manifestó al Prestador del Servicio Público de Aseo - **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**-, lo siguiente: (Se sintetiza)

*“Usuario manifiesta que vehículo que realizó ruta por el sector realizó un daño y aporta las siguientes fotografías:”*

2. Ante la petición elevada por la señora **SINDY VILLEGAS CASTAÑO**, dentro de los términos legales, **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, con fundamento en la normatividad reglamentaria del Servicio Público de Aseo, expidió la Resolución empresarial No. **1120 DEL 02 DE ABRIL DE 2024**, decisión empresarial que decidió *no acceder a la solicitud elevada por el solicitante*.
3. De la misma manera, la señora **SINDY VILLEGAS CASTAÑO** el día **10 DE ABRIL DE 2024**, radicó ante los canales oficiales de atención al usuario del prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** inconformidad contra de la resolución empresarial No. **1120 DEL 02 DE ABRIL DE 2024**. Así:

*“... le notifico la inconformidad de la respuesta emitida por parte deustedes, ya que evidentemente, el único carro pesado que ingresa a esta calle es el vehículo de ustedes, el mismoconductor de este camión es conciente que el carro ha deteriorado la entrada, por ende, siendo este vehículo el causante del daño, debe la empresa Aseo Plus responder por este arreglo. En la calle de la parte de arriba, dóndeesta la entrada principal de la urbanización, es una calle publica apta para el ingreso de este tipo de vehículos. Allímismo recoge los residuos la empresa Atesa y la calle esta en muy buenas condiciones y allí las pueden recogerustedes también si así lo desean y así evitar que se siga dañando la entrada, es una calle pública y la entradaprincipal de la urbanización.”*

4. Por tal motivo, el Prestador del Servicio Público de Aseo, **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, se permite resolver el recurso de reposición No. **1712847081** del día **10 DE ABRIL DE 2024**, con base en el siguiente:

**FUNDAMENTO NORMATIVO.**

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



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

- **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 observa.

- **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.”

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.”*

Finalmente, 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.

### **CASO EN CONCRETO.**

En consideración a la inconformidad expresada por la usuaria **SINDY VILLEGAS CASTAÑO** a través del Recurso de Reposición No. **1712847081** presentado el día **10 DE ABRIL DE 2024**, el prestador del Servicio Público **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** observó que el correo a través del cual se recurre la decisión inicial fue presentado extemporáneo con relación al término legal concedido para su presentación. Toda vez que, la notificación surtida para la resolución empresarial No. **1120** se llevó a cabo el día **02 DE ABRIL DE 2024** al canal electrónico indicado por el solicitante. Quedando en firme la decisión empresarial al finalizar el día **09 DE ABRIL DE 2024**. Y, como bien se describe, el recurso de reposición fue presentado por el usuario extemporáneamente el día **10 DE ABRIL DE 2024**.

Sin embargo, el prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** en consideración a los derechos de los usuarios del sector urbano **FORTAL DE LOS SAUCES** del Municipio de Pereira, Risaralda, se manifestará nuevamente respecto de la inconformidad manifestada.

Observado el estado actual de la vía pública que se encuentra ubicado a nivel del Sector Urbano **FORTAL DE LOS SAUCES** del Municipio de Pereira, Risaralda, se puede evidenciar que trata de una zona de ingreso y salida constante de vehículos de los residentes y visitantes del sector. Pues, obsérvese estrictamente que es zona de alto tráfico vehicular, ingreso a parqueaderos y entrada auxiliar al sector residencial. Razón suficiente por la cual, el desgaste de la vía pública no se tiene por probado que obedezca al tránsito realizado por el camión compactador.



Toda vez que, no hay elemento material probatorio que demuestre con suficiente certeza que el estado actual de la vía es imputable a un daño específico y concreto materializado por el camión compactador, se procederá a confirmar la resolución inicial.

Por otra parte, la entidad competente ante la cual los residentes del Sector Urbano **FORTAL SAUCES** del Municipio de Pereira, Risaralda, deben elevar la solicitud de reparación y arreglo de la vía pública es la **ALCALDÍA MUNICIPAL DE PEREIRA** secretaria de **INFRAESTRUCTURA**.

En ese orden de ideas, 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: CONFIRMAR** la decisión adoptada en la Resolución No. **1120** del **02 DE ABRIL DE 2024**, de conformidad con las consideraciones anteriormente expuestas.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** a la señora **SINDY VILLEGAS CASTAÑO** en la dirección electrónica [cindy.villegas.c@gmail.com](mailto:cindy.villegas.c@gmail.com).

**TERCERO: REMITIR** copia de la presente Resolución para que obre en el archivo de **ASEO PLUS S.A.S E.S.P.**, en consideración a la improcedencia del recurso de apelación ante la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO**.

Cordialmente,



**EDISON GONZÁLEZ CEBALLOS**

Coordinador de facturación y atención al usuario

**ASEO PLUS S.A.S E.S.P**

Proyectó: auxiliar jurídico

Revisó: profesional jurídico

Aprobó: coordinador de facturación y atención al usuario