

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA

S.A.S. E.S.P.

RESOLUCIÓN NO. 1146 DEL 11

DE JUNIO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 202405212

DEL 21 DE MAYO 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 la petición elevada por parte de la señora **MARCELA MOSQUERA MANRIQUE** usuaria del Servicio Público de Aseo en la dirección **CRA 44 # 86 B - 05 MZ 2 TRR 25 APTO 101** del Sector Urbano Santa Clara del Municipio de Pereira – Risaralda. Solicitud, por medio de la cual interpone queja: (Se sintetiza).

“Nuevamente dañaron mi jardín, esta vez no desde la raíz, pero, las dos rosas que estaban saliendo las cortaron. Si incluso yo tengo señalizado y encerrado esa parte cuidando las. Las rosas no están caídas pero así ya no crecen más, y no es agradable que yo las cuide con un propósito y ya no pueda hacerlo por ellos”.

2. Ante la petición presentada por la señora **MARCELA MOSQUERA MANRIQUE, 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.

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.

- **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.

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.

La señora **MARCELA MOSQUERA MANRIQUE** usuaria del Servicio Público de Aseo en la dirección **CRA 44 # 86 B - 05 MZ 2 TRR 25 APTO 101** del Sector Urbano Santa Clara del Municipio de Pereira – Risaralda, interpuso queja a través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, advirtiendo daño en jardín exterior de su predio durante la ejecución del servicio de corta de césped en el sector.

Asumido el conocimiento de la solicitud, se adelantó investigación interna por parte de la Dirección Operativa de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** para esclarecer la procedencia de la queja interpuesta por el usuario.

De ésta manera, la Dirección Operativa de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, manifestó que durante la jornada de Corte de Césped realizada en beneficio del Sector Urbano Santa Clara del Municipio de Pereira, resultaron afectadas algunas plantas ubicadas en zona exterior del predio ubicado en **CRA 44 # 86 B - 05 MZ 2 TRR 25 APTO 101**. Motivo por el cual, es procedente la queja elevada por la señora **MARCELA MOSQUERA MANRIQUE**.

En ese orden de ideas, se ordenará a la Dirección Operativa programar visita al predio afectado y realizar la reposición de las plantas que resultaron afectadas.

Sin embargo, el prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** ofrece sinceras disculpas a la señora **MARCELA MOSQUERA MANRIQUE** usuaria del Servicio de Aseo en el Sector Urbano Santa Clara del Municipio de Pereira, por los hechos suscitados en la prestación del Servicio de Aseo y la deficiencia presentada. Comprometidos así, al cumplimiento y mejora continua en la calidad del servicio. Se comunicará a los operarios del cuidado y precaución que deben tener respecto de las plantaciones exteriores de los inmuebles.

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

RESUELVE

PRIMERO: ACCEDER a la pretensión solicitada por parte de la señora **MARCELA MOSQUERA MANRIQUE** el día **21 DE MAYO DE 2024**.

SEGUNDO: NOTIFICAR a la usuaria **MARCELA MOSQUERA MANRIQUE**, a través de la dirección electrónica marcelamanrique2021@gmail.com, como medio autorizado de notificación.

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

Cordialmente,



EDISON GONZÁLEZ CEBALLOS

Coordinador de facturación y atención al usuario
ASEO PLUS S.A.S E.S.

Elaboró: profesional jurídico – auxiliar jurídico
Revisó: área jurídica



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