

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA
S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 1138 DEL 27
DE MAYO DE 2024
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 202405213
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 se recibió el día **21 DE MAYO DE 2024** parte de **VIVIANA GIRALDO GRAJALES** identificado con contrato aseo No. **2072438** con dirección en la **CALLE 86 No 40-60 TORRE 3 APTO 103 SAN JOAQUIN CEDRO NEGRO CLUB HOUSE TORRE 3** del Municipio de Pereira – Risaralda. Solicitud, por medio de la cual, manifestó:

“Yo Viviana Giraldo Grajales habitante del inmueble apartamento 103 torre 3 Cedro Negro PH Pereira identificada con el numero de cedula 1088006337 solicito amablemente se me comparta el estado de cuenta actual, en el cual se reflejen facturas y pagos del inmueble ya mencionado. La información puede ser compartida por este medio o a través del número telefónico 3112284674. Lo anterior debido a que se requiere establecer quién es el responsable de pago de la factura aquí adjunta”

2. Ante la petición presentada por el usuario, 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 1755 DE 2015**, por medio de la cual, reguló el derecho fundamental de petición. Y, en ese mismo orden, consolidó un base estructural que precisó conceptos del ejercicio del derecho de petición. Como en adelante se obversa.

- **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)

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.

VIVIANA GIRALGO GRAJALES beneficiaria del Servicio Público de Aseo en la dirección **CALLE 86 No 40-60 TORRE 3 APTO 103 SAN JOAQUIN CEDRO NEGRO CLUB HOUSE TORRE 3** 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.**, el estado de cuenta actual del inmueble en mención.

Recibida la solicitud, la Dirección de Facturación y Recaudo de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, realizó la verificación y comparte la siguiente relación:

| CEDRO NEGRO COD 17979 | |
|--------------------------|--------|
| MES | VALOR |
| dic.21 | 23.042 |
| ene-23 | 24.503 |



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

| | |
|--------------|----------------|
| feb-23 | 23.414 |
| mar-23 | 23.500 |
| abr-23 | 17.660 |
| may-23 | 23.194 |
| jun-23 | 23.194 |
| jut-23 | 23.194 |
| abr-23 | 23.194 |
| sep-23 | 27.445 |
| TOTAL | 232.340 |

Así mismo manifestó que: “los valores adeudados corresponden a años anteriores, ya que el fideicomiso que en algún momento estuvo a cargo de los apartamentos informo que esta matrícula no iban a realizar pagos debido a que ya no era de ellos, para finales del 2023 e inicios de 2024 desde la empresa Aseo plus se empezó a realizar el cobro de todas las matrículas en la factura de aguas o energía.”

En este sentido, 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 de **VIVIANA GIRALDO GRAJALES** el día 21 DE MAYO DE 2024.

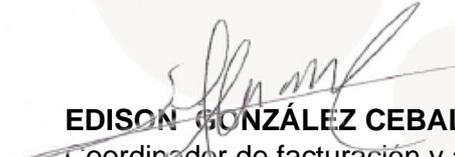
SEGUNDO: NOTIFICAR a **VIVIANA GIRALDO GRAJALES**, a través de la dirección electrónica levigiraldo@utp.edu.co, como medio electrónico autorizado de notificación.

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

Elaboró: auxiliar jurídico
Revisó: profesional jurídico



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