

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA  
S.A.S. E.S.P.  
RESOLUCIÓN NO. 1136 DEL 27  
DE MAYO DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 202405161  
DEL 16 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 **PIEDAD CRISTINA MONTOYA RESTREPO**, en calidad de usuaria del Servicio Público de Aseo en la dirección **CRA 15 CALLE 151 LOCAL 11 CENTRO COMERCIAL PORTAL PLAZA GALICIA** del Municipio de Pereira, Risaralda. por medio de la cual, solicita: (Se sintetiza).

*“Cobro del servicio, a pesar que en el local no funcionan negocios desde enero de 2024. Solicito la suspensión del cobro, no se generan residuos.”.*

2. Ante la petición presentada por la señora **PIEDAD CRISTINA MONTOYA RESTREPO**, 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 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:**



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

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,



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

**Síguenos:**



[www.aseoplus.com.co](http://www.aseoplus.com.co)

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.

- **DECRETO 1077 DE 2015 - DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO.**

**ARTÍCULO 2.3.2.1.1. Definiciones:** Adóptense las siguientes definiciones:

**51. Usuario no residencial.** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

**52. Usuario residencial.** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

- **RESOLUCIÓN 351 DE 2005 - REGULACIÓN TARIFARIA A LOS QUE DEBEN SOMETERSE LAS PERSONAS PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.**

**ARTÍCULO 37. INMUEBLES DESOCUPADOS.** <Resolución derogada, a partir del 1 de julio de 2021, por el artículo 177 de la Resolución 853 de 2018> Los inmuebles que acrediten estar desocupados, tendrán como tarifa techo la sumatoria de los costos asociados a comercialización, manejo del recaudo fijo y barrido y limpieza establecidos en la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas dispuestas para recolección igual a cero (TDi = 0).

**PARÁGRAFO.** Para ser objeto de la aplicación de la tarifa definida en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar al prestador uno (1) de los siguientes documentos:

- (i) Factura del último período del servicio de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- (ii) Factura del último período del servicio 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 de aseo, en la que conste la desocupación del predio.**

(iv) Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio de acueducto de la solicitud de suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

La persona prestadora del servicio de aseo, una vez acreditado por el usuario la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, deberá tomar todas las medidas necesarias para que el usuario 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 de aseo.

La persona prestadora del servicio ordinario de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo.

**CASO EN CONCRETO.**

La señora **PIEDAD CRISTINA MONTOYA RESTREPO** en calidad de usuario del Servicio Público de Aseo en la dirección **CRA 15 CALLE 151 LOCAL 11 CENTRO COMERCIAL PORTAL PLAZA GALICIA** del Municipio de Pereira, Risaralda, elevó solicitud a través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, por medio de la cual, requirió al prestador del Servicio Público de Aseo para que validara que el predio se encuentra actualmente desocupado y realice aplicación de la tarifa correspondiente.

En ese orden de ideas, la Dirección Comercial de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** ordenó programar inspección al predio para corroborar la procedencia del requerimiento.

En ese sentido, el día **23 DE MAYO DE 2024** el funcionario designado por el operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, elevó acta de visita donde determinó con certeza que el predio ubicado en la dirección **CRA 15 CALLE 151 LOCAL 11 CENTRO COMERCIAL PORTAL PLAZA GALICIA** del Municipio de Pereira, se encuentra actualmente desocupado.

Así mismo, el funcionario realizó medición de la longitud que tiene el predio objeto de la reclamación, determinando que su dimensión es menor a **VEINTE (20) METROS CUADRADOS DE ÁREA**, motivo por el cual, se procederá a ordenar el cambio de tarifa de usuario **COMERCIAL** a categoría **RESIDENCIAL** y, adelantar aplicación de la tarifa correspondiente.

Con lo anterior y teniendo de presente que el predio se encuentra actualmente desocupado, se procederá a incluir el mismo en el listado de predios desocupados, para que se pueda realizar la facturación en los términos dispuestos en el artículo 45 de la **Resolución CRA 720 de 2015**.

Teniendo en cuenta que la petición fue elevada en el mes de **MAYO 2024**, se declarará como predio desocupado el contrato de aseo No. **19610883**, para los meses de: **JUNIO 2024, JULIO 2024 y AGOSTO 2024**, para lo cual, es menester que dentro de los últimos **CINCO (5) días hábiles** del mes de **AGOSTO 2024**, se informe a la entidad si el predio aún

se encuentra desocupado, para prorrogar por tres (3) meses la situación de predio 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.

Respecto del cambio de tarifa de usuario *comercial* a *residencial* se ordenará a la Dirección de Facturación y Recaudo de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** realizar modificación y aplicación de la tarifa correspondiente en beneficio del Contra de Condiciones Uniformes de Aseo No. **19610883** del inmueble ubicado en la dirección **CRA 15 CALLE 151 LOCAL 11 CENTRO COMERCIAL PORTAL PLAZA GALICIA** del Municipio de Pereira.

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 declarar el predio identificado con Contrato Aseo No. **19610883**, como predio desocupado para los meses de **JUNIO 2024 - JULIO 2024 - AGOSTO 2024**. Y realizar los ajustes en la facturación en los términos descritos en esta resolución.

**SEGUNDO: ORDENAR** el cambio de tarifa categoría *comercial* a *residencial* para el Contrato Aseo No. **19610883**, de conformidad con la parte considerativa de la resolución empresarial.

**TERCERO: NOTIFICAR** a la señora **PIEDAD CRISTINA MONTOYA RESTREPO**, a través de la dirección electrónica [piedadcristinamontoyar@gmail.com](mailto:piedadcristinamontoyar@gmail.com), como medio autorizado de notificación.

**CUARTO: 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**.

**QUINTO: 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.

**SEXTO: REMITIR** copia para que repose en el archivo de la entidad.

Cordialmente,



**EDISON GONZALEZ 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