

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA
S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 1213 DEL 19
DE NOVIEMBRE DE 2024
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No D-202411081
DEL 08 DE NOVIEMBRE 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 petición por parte del señor **FHANOR HUMBERTO TABARES TORRES** en calidad de usuario del Servicio Publico de Aseo en la dirección **CLL 8 34 95 MZ 12 LA ESTANCIA CAS 26** del Municipio de Dosquebradas, Risaralda. Solicitud por medio de la cual requiere:

“Terminación contrato de aseo público No. 874976405”.

2. Ante la petición presentada por el señor **FHANOR HUMBERTO TABARES TORRES**, 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 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



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

Síguenos:



www.aseoplus.com.co

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 2.3.2.4.2.109. 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.



Resultados
y eficiencia



Compromiso
ambiental



Amor por
Risaralda



TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA

Teléfono: 301 329 3741 · 3367576

Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago, Pereira
Pereira, Risaralda - Colombia

Síguenos:



www.aseoplus.com.co

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.

- Así mismo el Concepto 199 de 2002 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, informa respecto a la **OBLIGATORIEDAD DE VINCULACIÓN COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO**. El parágrafo del artículo 16 de la ley 142 de 1994 prevé que “siempre que haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico es obligatorio vincularse como usuario, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.”
- Es importante traer a colación lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015 y el artículo 6 de la Resolución CRA 845 de 2018, que señalan los siguientes como requisitos para que proceda la terminación anticipada del Contrato de Servicios Públicos, así:

“Todo suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar las actividades del servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.

- En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna persona prestadora del servicio público de aseo.

- Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.
(SUBRAYADO Y NEGRILLA FUERA DEL TEXTO ORIGINAL)

- Por su parte el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que:



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

Síguenos:



www.aseoplus.com.co

“Derechos de los usuarios: Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

(...)

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.”.

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 respuesta a la solicitud presentada por el señor **FHANOR HUMBERTO TABARES TORRES** en calidad de usuario del Servicio Público de Aseo en la dirección **CLL 8 34 95 MZ 12 LA ESTANCIA CAS 26** del Municipio de Dosquebradas, el operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** ha llevado a cabo la revisión de los hechos y documentos allegados junto con la solicitud presentada el día **08 DE NOVIEMBRE DE 2024** respecto la procedencia de la terminación del contrato.

Después de analizar detenidamente la situación advertida por el usuario y los antecedentes relacionados con la prestación del servicio, se tiene que el operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** viene prestando integralmente el Servicio Público de Aseo en beneficio del Sector Urbano **MIRADOR DE LA ESTANCIA** con total habitualidad. Cumpliendo con todas las actividades inherentes al servicio de aseo.

Ahora, validado el sistema comercial de facturación y recaudo de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** se observa que el contrato aseo No. **874976405** ubicado en la dirección **CLL 8 34 95 MZ 12 LA ESTANCIA CAS 26** presenta valores pendientes de pago respecto del concepto del Servicio Público de Aseo a la fecha de presentada la solicitud.

Motivo por el cual, el prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** no observa procedente acceder a la terminación del contrato de aseo solicitado por el señor **FHANOR HUMBERTO TABARES TORRES** en calidad de usuario del Servicio Público de Aseo en el predio ubicado en la **CLL 8 34 95 MZ 12 LA ESTANCIA CAS 26** del Municipio de Dosquebradas, identificado con el contrato No. **874976405**.

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

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a las pretensiones elevadas por el señor **FHANOR HUMBERTO TABARES TORRES** en calidad de usuario del servicio de aseo en la dirección **CLL 8 34 95 MZ 12 LA ESTANCIA CAS 26** del Municipio de Dosquebradas, el día **08 DE NOVIEMBRE DE 2024** respecto de la terminación del contrato de aseo.



**TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA**

Teléfono: 301 329 3741 · 3367576

Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago, Pereira
Pereira, Risaralda - Colombia

Síguenos:



www.aseoplus.com.co

SEGUNDO: NOTIFICAR al señor **FHANOR HUMBERTO TABARES TORRES** a la dirección física **CLL 8 34 95 MZ 12 LA ESTANCIA CAS 26** del Municipio de Dosquebradas, como medio autorizado de notificación.

TERCERO: CONCEDER el recurso de reposición y de apelación (en subsidio al de reposición ante la entidad de control y vigilancia **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**) frente a lo aquí decidido dentro de los **CINCO (5) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES** a la notificación de la presente Resolución Empresarial.

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
Aprobó: gerencia

soy como,
más por tí



Resultados
y eficiencia



Compromiso
ambiental



Amor por
Risaralda



**TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA**

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

Síguenos:



www.aseoplus.com.co