Aseo Plus Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios	**NOTIFICACIÓN POR AVISO**	**Código: FGC-009-PGC-006**
		Fecha de Emisión: 05/01/2024
		Versión: 1

ASEO PLUS PEREIRA S.A.S ESP.
NIT. 900.146.137-2

Pereira, **14** DE **FEBRERO** DE **2025**

Cordial saludo,
Señor(a)
MARÍA YOLANDA GARCÍA
CR 44 # 86 B 05 MZ 5 TORRE 14 APTO 104 SAN JOAQUIN URB SANTA CLARA
3104245757

NOTIFICACIÓN POR AVISO.

En cumplimiento del artículo **69 DE LA LEY 1437 DE 2011**y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación en forma personal de la respuesta de la petición radicada con número P**-202501213**, se procede a realizar la presente **NOTIFICACIÓN POR AVISO**, por lo que se adjunta copia íntegra de la decisión adoptada mediante la Resolución **1248**. El acto administrativo que se notifica fue expedido por el Coordinador de Atención al Usuario y Facturación de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S. E.S.P.**

Se concede el recurso de reposición ante el prestador y el recurso de apelación ante la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** dentro de los **CINCO DÍAS HÁBILES SIGUIENTES**.

LA NOTIFICACIÓN SE CONSIDERARÁ SURTIDA AL FINALIZAR EL DÍA SIGUIENTE DE LA ENTREGA DEL PRESENTE AVISO EN EL LUGAR DE DESTINO.

Siendo las 10:15 AM, se expide el presente AVISO hoy **14** de **FEBRERO** de **2025.**

EDISON GONZÁLEZ CEBALLOS
Coordinador de facturación y atención al usuario
ASEO PLUS S.A.S E.S.P

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de Aseo Plus S.A.S ESP. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 1248 DEL 05 DE FEBRERO DE 2025
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No P-202501213 DEL 21 DE ENERO DE 2025.

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, 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 solicitud elevada por **MARÍA YOLANDA GARCÍA**, usuario del Servicio Público de Aseo en la dirección **CR 44 # 86 B 05 MZ 5 TORRE 14 APTO 104 SAN JOAQUIN URB SANTA CLARA** del Municipio de Pereira – Risaralda, por medio de la cual, manifiesta:

   *"Durante mucho tiempo me llegó cobro doble de aseo en las facturas de agua y energía, solicito por favor la devolución de lo que se pagó doble"***.**

2. Ante la petición presentada por el solicitante, el prestador **ASEO PLUS S.A.S E.S.P.** dentro de los términos legales procede a manifestar de conformidad con los siguientes:

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."*

- **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."

*"**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."

- **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 cómo 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)

Por su parte, 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."*

Finalmente, la Resolución CRA 943 DE 2021 estableció lo siguiente referente a los cobros no autorizados:

"***Artículo 1.8.3.1. Causales e identificación de los cobros no autorizados.** El presente Título tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos*

de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

1.1. Causales de la devolución. ***Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados****, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recalculo del cobro. *Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o* ***por petición en interés general****.*

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio *o por orden de la entidad de vigilancia y control,* ***el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el periodo en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.***

Para estos efectos, identificados los cobros no autorizados la persona prestadora deberá atender lo siguiente:

i) En el caso de cobros no autorizados motivados en la factura por servicios no prestados, cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos, el monto a devolver será la diferencia entre lo efectivamente pagado de la factura correctamente liquidada por el estrato o sector al que pertenece el suscriptor o usuario, los intereses según sea el caso de acuerdo con los criterios previstos en el presente título, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar.

Artículo 2.3.1.8. De los cobros inoportunos. *Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario."*

CASO EN CONCRETO.

La solicitante **MARÍA YOLANDA GARCÍA**, beneficiaria del Servicio Público de Aseo en la dirección **CR 44 # 86 B 05 MZ 5 TORRE 14 APTO 104 SAN JOAQUIN URB SANTA CLARA** del Municipio de Pereira – Risaralda, manifestó a través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, doble cobro de facturación del Servicio Público por parte de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** en factura de Energía de Pereira No. **2071408** y Aguas y Aguas de Pereira No. **19615323** para el mismo inmueble.

Recibida la solicitud, se inició validación interna con la Dirección de Facturación y Recaudo de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** quién identificó la existencia de un doble cobro del Servicio Público de Aseo para el inmueble ubicado en la dirección **CR 44 # 86 B 05 MZ 5 TORRE 14 APTO 104 SAN JOAQUIN URB SANTA CLARA** del Municipio de Pereira, asistiéndole razón al usuario por la solicitud presentada.

En ese mismo sentido, se procedió con la **inactivación de la matrícula No. 2071408** de **ENERGIA DE PEREIRA**, y continuar con la facturación del Servicio de Aseo por medio del convenio de facturación conjunta con la empresa **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**, por medio de la cuenta No. **19615323.**

En efecto y, ante la solicitud realizada por el usuario, el prestador del Servicio Público de Aseo - **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** debe realizar la devolución de los valores facturados y pagados por el usuario por medio del contrato de recaudo de Energía de Pereira No. **2071408**, que en verificación del sistema de facturación y recaudo se evidencia un valor total **TRESCIENTOS VEINTINUEVE MIL**

DOSCIENTOS VEINTIDÓS PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA (**$ 329.222.CTE COP**), valor que será reintegrado al suscriptor del contrato No. **2071408** de **ENERGÍA DE PEREIRA**; motivo por el cual, se requiere al suscriptor del contrato de Aseo para que por cualquier medio oficial de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, allegue certificado bancario y cédula de ciudadanía para proceder a realizar el depósito del dinero correspondiente.

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 **MARÍA YOLANDA GARCÍA** el día **21 DE ENERO DE 2025**.

SEGUNDO: **ACCEDER** a la devolución de saldo por el valor total de **TRESCIENTOS VEINTINUEVE MIL DOSCIENTOS VEINTIDÓS PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($ 329.222.CTE COP)**, en los términos descritos en la presente resolución empresarial.

TERCERO: NOTIFICAR al solicitante **MARÍA YOLANDA GARCÍA**, a través de la dirección **CR 44 # 86 B 05 MZ 5 TORRE 14 APTO 104 SAN JOAQUIN URB SANTA CLARA**, como medio autorizado de notificación.

CUARTO: CONCEDER el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio de apelación ante la entidad de control y vigilancia (**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**), dentro de los **CINCO** (**5**) días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, de conformidad con lo establecido en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

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 GONZÁLEZ CEBALLOS
Coordinador de facturación y atención al usuario
ASEO PLUS S.A.S E.S.P.
Elaboró: auxiliar jurídico
Revisó: profesional jurídico