

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA  
S.A.S. E.S.P.  
RESOLUCIÓN NO. 1322 DEL 6  
DE MARZO DE 2025  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 3/03/2025 - 02.**

El suscrito representante legal de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S E.S.P.**, en uso de las facultades legales conferidas por la Ley 142 de 1994, profiere la presente resolución en atención a los siguientes:

**HECHOS.**

1. A través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S E.S.P.** se recibió solicitud respecto de la facturación realizada al predio ubicado en la dirección **URB MZ 2 CS 16 P2 PINARES DEL CAFÉ - CIUDADELA DEL CAF** del Municipio de Pereira – Risaralda, identificado con matrícula de energía No. **2133785** por medio de la cual, solicita el retiro del cobro realizado a su inmueble ya que no ha solicitado el servicio.
2. Ante la petición presentada, 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 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)*

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 recalcu 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.”**

### CASO EN CONCRETO.

El usuario manifestó a través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S E.S.P.**, cobro de facturación del Servicio Público por parte de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S E.S.P.** en factura de Energía de Pereira No. **2133785**, sin haber solicitado la prestación del servicio.

Recibida la solicitud, se inició validación interna con la Dirección de Facturación y Recaudo de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S E.S.P.** quién identificó la existencia de un cobro no autorizado para el inmueble, y por tal motivo, le asiste razón al usuario en la solicitud presentada, en ese sentido, **se procedió con la INACTIVACIÓN de la matrícula No. 2133785 de ENERGÍA DE PEREIRA.**

Por otra parte, se debe precisar de acuerdo con el valor de aseo facturado que:

1. **SI REALIZÓ EL PAGO DE LA FACTURA DE ENERGÍA:** se requiere al usuario acercarse a las instalaciones de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S E.S.P.** **con el soporte de pago** y su identificación para proceder con la devolución del valor por concepto de aseo.

**Dirección:** URBANIZACIÓN BELMONTE LOTE 7<sup>a</sup> BODEGAS MONSERRATE VÍA CERRITOS. EDIFICIO ASSERVI, PISO 3

2. **SI NO REALIZÓ EL PAGO DE LA FACTURA DE ENERGÍA:** al haber realizado el retiro de la dirección del sistema comercial, para el próximo mes en la factura de energía no verá reflejado cobro del servicio de aseo, en cuanto el valor ya fue retirado.

Es importante indicar que, solo se realizará devolución al usuario que se acerque con el respectivo comprobante de pago a las instalaciones de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S E.S.P.**

Lo anterior, con el objetivo de verificar el pago realizado y proceder con la correcta devolución a fin de evitar inconvenientes futuros.

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



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

## RESUELVE

**PRIMERO: ACCEDER** a la pretensión solicitada por el usuario el día **3/3/2025**.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** al solicitante a través del medio autorizado para tal fin.

**TERCERO: 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.

**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,



**HERNÁN ALONSO GIRALDO GOMEZ**  
Representante legal  
**ASEO PLUS S.A.S E.S.P.**

Elaboró: auxiliar jurídico  
Revisó: profesional jurídico