

envia
pasión por lo que hacemos

ALVANES SAS NIT 800.185.306-4
Calle 48 # 17B-10 Bogotá
Teléfono al usuario (2) 384-2666
www.envia.co

3TE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

GENERACION/ADMISION 08/07/2024 11:59
MITE: VEOLIA ASEO CALI SA ESP

ORIGEN: CALI-COLOMBIA DESTINO: CALI-COLOMBIA CENTRO DE COSTO

RECCION: CARRERA 39 # 32A - 01 LOC 176

FECHA DE EMISION: 08/07/2024 11:59
PUNTA: 02-001-0003412

OTONIEL MOSQUERA IBARGUEN
CARRERA 26 B2 80-23 / LOS NARAJOS II

3233374071
COD. POSTAL 760020125

OTONIEL MOSQUERA IBARGUEN
CARRERA 26 B2 80-23 / LOS NARAJOS II

RECIBO: 913
Nombre recibe a conformidad

El remitente declara que ésta mercancía es de su propiedad y que el contenido es correcto, no contiene sustancias peligrosas, explosivos, líquidos inflamables, gases, corrosivos, tóxicos, radioactivos, ni otros materiales que puedan causar daño a la salud o al medio ambiente. El remitente declara que el contenido no contiene información que pueda ser considerada como confidencial o de carácter comercial, industrial o profesional.

RECIBO: 913

envia
pasión por lo que hacemos

ALVANES SAS NIT 800.185.306-4
Calle 48 # 17B-10 Bogotá
Teléfono al usuario (2) 384-2666
www.envia.co

3TE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

GENERACION/ADMISION 08/07/2024 11:59
MITE: VEOLIA ASEO CALI SA ESP

ORIGEN: CALI-COLOMBIA DESTINO: CALI-COLOMBIA CENTRO DE COSTO

RECCION: CARRERA 39 # 32A - 01 LOC 176

FECHA DE EMISION: 08/07/2024 11:59
PUNTA: 02-001-0003412

OTONIEL MOSQUERA IBARGUEN
CARRERA 26 B2 80-23 / LOS NARAJOS II

DOCUMENTOS: RACK-S1

DICE CONTENER AVISO 653913
ENTREGA

Nombre cedula Remite:

Desconocido	No.44	No.35	No.40	No.34
1	2	1	2	1
2	1	2	1	2
3	2	1	2	1
4	1	2	1	2
5	2	1	2	1
6	1	2	1	2
7	2	1	2	1
8	1	2	1	2
9	2	1	2	1
0	1	2	1	2

Guia C25251 544478 D E C2

Observaciones:

Observaciones:



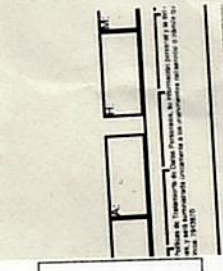
Orbitruyentes Resoluc 9061 Dic 2020

CITA ENTREGA:
Requiere 48 horas hábiles después de arribo a

INTENTO DE ENTREGA

1	2	3	4	5

Involucion
Dire. CC y Sello Destinatario



CHU 5320 Mensajeria Express

CREDITO 024025862329

CUFE
Somos Autorizaciones Resoluc:4327 Jul97 - Somos Grupos Contribuyentes Resoluc:9061 Dic2020
Agencia Receptor de IVA

RECIBIENDO CALI

Desconocido	No.31	No.44	No.35	No.40	No.34
1	2	1	2	1	2
2	1	2	1	2	1
3	2	1	2	1	2
4	1	2	1	2	1
5	2	1	2	1	2
6	1	2	1	2	1
7	2	1	2	1	2
8	1	2	1	2	1
9	2	1	2	1	2
0	1	2	1	2	1

RECIBIENDO CALI

Para ME Y RP: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo a

CITA ENTREGA:
INTENTO DE ENTREGA

Guia complementaria de devolucion
Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario



NOTIFICACIÓN POR AVISO

FORMATO

VHC-GC-F-03

Versión: 01

Santiago de Cali, 05 de abril de 2024

Señor (a)
Otoniel Mosquera Ibarguen
CR 26 B2 80-23 / Los Narajos II
3233374071
La Ciudad

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO Caso No. 653913

Apreciado señor,

En vista de que no se pudo llevar a cabo la notificación personal del oficio 653913 del día veintiséis (26) de marzo de dos mil veinticuatro 2024, mediante el cual la Empresa resolvió el caso N° 653913 que usted presentó el día 05 de marzo de 2024, y con el fin de cumplir el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011), nos permitimos enviarle el presente aviso y con él la copia íntegra del oficio citado.

Contra el oficio que por este aviso se notifica proceden el recurso de reposición, ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, y, en subsidio, el recurso de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; recursos que podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Le recordamos que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino; Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra de la decisión empresarial, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Cordialmente,

Cristian Armando Girón
Auxiliar de Servicio al Cliente
Veolia Aseo Cali
Con copia: archivo del usuario

**Resolución No. 00653913
No. Contrato 46419641**

De acuerdo con el asunto de la referencia y en virtud de las atribuciones establecidas en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, complementarias, Veolia Aseo Cali procede a informar el resultado de la gestión que se adelantó con el propósito de dar solución de fondo a su solicitud presentada el día 05 de marzo 2024 en atención a los siguientes:

ANTECEDENTES

1. Mediante reclamo escrito radicado en la Empresa VEOLIA ASEO CALI bajo el PQR No. **00653913** del 05 de marzo de 2024, el señor **Otoniel Mosquera Ibarquen** solicita lo siguiente:

PETICION: Por lo anterior solicito revocar el cobro de los valores que me están relacionando, los cuales ascienden a \$2.873.561 y solo cobrar las ultimas 5 facturas emitidas, los cuales deben figurar en el histórico de las facturaciones a través de la factura de Emcali bajo el contrato #1408570

2. Se realizó visita el pasado 26 de marzo del 2024 por parte de un funcionario al predio que corresponde al número de contrato **46419641**, en donde actualmente se factura el servicio para una (01) unidad residencial, con el objetivo de validar el uso correcto del predio.
3. Predio de un piso conformado por una unidad residencial que factura el servicio de aseo a través del contrato 46419641, los servicios de Emcali los factura a través del contrato 1408570.

CONSIDERACIONES DE ORDEN LEGAL

1. Conforme al artículo 2.3.2.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, se establece que para la prestación del servicio público de aseo se aplican las siguientes definiciones:

Unidad independiente Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

Usuario residencial: Persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo.

Usuario no residencial Persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la recolección de residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual.

Pequeños generadores: Los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

Veolia Aseo Cali S.A E.S.P.

Nit: 900.234.847-0
Carrera 39 # 15-49 Acopi - Yumbo
Cali - Colombia
Tel. (+57) 2 392 1111
www.veolia.com.co



Grandes generadores: suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un (1) metro cúbico mensual.

2. Por su parte los conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante también la SSPD), SSPD-OJ-2005-373 y el SSPD-OJ-2007-210, para efectos de la facturación del servicio de aseo, se considera como **unidad independiente** aquella que reúna las siguientes condiciones:

"Espacio físico independiente y privado, para el uso particular y exclusivo de un usuario, compuesto como mínimo de baño, cocina y alcoba, que genera residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar. En el caso de vivienda compartida, a pesar de la existencia de una única entrada, cada unidad independiente será tenida en cuenta para efectos del catastro de usuarios y facturación a pesar de que no se encuentre debidamente legalizada"

*Para el caso de las **unidades no residenciales**, es el espacio físico independiente y privado para el uso particular y exclusivo de un usuario, donde desarrolla una actividad que genera residuos sólidos derivados de una actividad no residencial"*

Conforme a la distribución del bien, se concluye que un predio puede existir más de un usuario, dadas las características que se presenten en cada uno de ellos, por lo tanto, la empresa está en la obligación de facturar a cada uno.

3. De igual manera, el Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.2.4.2.109 establece que es obligación del usuario informar a la empresa cualquier cambio en las condiciones del inmueble que puedan afectar la prestación del servicio. De los deberes: "...2.3.2.2.4.2.109. (...) 8. Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio. (...) 10. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble".
4. El servicio público de aseo es considerado un servicio de interés colectivo dadas sus condiciones de salubridad e interés general de la comunidad, así como la calidad y continuidad en su prestación que beneficia directamente a todos los suscriptores y/o usuarios de la infraestructura y equipamiento urbano, en consecuencia, no puede suspenderse su prestación.

La facturación de un servicio público se rige por las normas previstas en la Ley 142 de 1994, lo que significa que está sujeta a reglas de carácter obligatorio para todas las personas prestadoras.

Dentro de las disposiciones de facturación, el artículo 146 (inciso 7) ibidem establece que las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos para los que han celebrado convenios con tal propósito.

Veolia Aseo Cali
VEOLIA ASEO CALI S.A ESP.
Nit: 900.234.847-0
Carrera 39 # 15-49 Acopi - Yumbo
Cali - Colombia
Tel. (+57) 2 392 1111
www.veolia.com.co



De la misma forma, el artículo 147 de la Ley 142 de 1994 señala que en las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público de aseo y demás servicios de saneamiento básico.

En este sentido, el servicio de facturación conjunta es definido como "(...) el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos (...)"

La facturación directa del servicio público de aseo no es contraria a lo establecido en las normas sobre la materia, lo que sucede es que, como por razones de salubridad pública dicho servicio no puede suspenderse, de esta forma, para garantizar la continuidad, la facturación conjunta se constituye en un mecanismo que ayuda a lograr el pago de este servicio y a mejorar la situación de recaudo para el prestador, así las cosas, una persona prestadora del servicio público de aseo puede facturar el servicio de manera directa y autónoma, en este sentido, **Veolia Aseo Cali, realizaba el cobro por el servicio de aseo de manera directa a través del contrato 46419641.**

5. Ahora bien, de acuerdo al **CONCEPTO-SSPD-OJ-2006-621** sobre la prescripción de las facturas de servicios públicos, la Oficina Asesora Jurídica se ha pronunciado mediante conceptos 346 de 2006; 239 de 2006; 471 de 2005 y 010 de 2005 en los siguientes términos:

"De acuerdo con la Ley 142 de 1994, la factura de servicios públicos, es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato (artículo 14.9). Por su parte, el artículo 130 ídem, consagra que las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o por medio de la jurisdicción coactiva. Igualmente consagra que la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

De manera que, la factura constituye un documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible en los términos del Código de Procedimiento Civil y puede obtenerse su pago mediante un proceso ejecutivo, ante la jurisdicción ordinaria o por la vía de jurisdicción coactiva.

En lo que hace relación a la prescripción de las facturas, conviene advertir que tratándose del fenómeno de la prescripción para nuestro ordenamiento jurídico este es un modo de extinción de las obligaciones por el cual se extinguen las acciones y derechos ajenos por no ejercitar las mismas durante cierto tiempo y dependiendo si se trata de un título ejecutivo o de un título valor la prescripción opera de manera diferente.

(...) la prescripción de los títulos ejecutivos opera la prescripción de la acción ejecutiva y de ella se ocupa nuestro Código Civil.

Veolia Aseo Cali

VEOLIA ASEO CALI S.A ESP.

Nit: 900.234.847-0

Carrera 39 # 15-49 Acopi - Yumbo

Cali - Colombia

Tel. (+57) 2 392 1111

www.veolia.com.co



La factura de servicios públicos se considera un título ejecutivo, se predica respecto de la misma la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8o de la Ley 791 de 2002, esto es, de cinco (5) años contados a partir de su expedición. .

Si prescribe la acción ejecutiva, la obligación se convierte en natural y la empresa puede ejercer la acción ordinaria para el cobro y en todo caso la acción ordinaria de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos es de 10 años (artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8o de la Ley 791 de 2002)"(4)

(...)"

Así las cosas por ser la factura de servicios públicos un título ejecutivo y no un acto administrativo, opera la prescripción y no la pérdida de fuerza ejecutoria prevista en el artículo 66 del C.C.A..

La prescripción para este caso es de carácter extintiva concebida como un medio para terminar acciones por el no ejercicio oportuno de las pretensiones respectivas. En consideración a las normas del Código de Procedimiento Civil **la prescripción se considera una excepción de mérito la cual debe ser decretada por Juez Competente de conformidad con el artículo 306 del Código ibidem. por lo tanto se requiere iniciar la correspondiente acción ejecutiva.** (Negrita y subraya fuera de texto)

De lo anterior se concluye que el gerente de una empresa de servicios públicos no podrá decretar la prescripción ya que el competente para hacerlo es el juez del proceso respectivo.

Respecto a la suscripción de un acuerdo de pagos, se debe tener en cuenta lo manifestado por la Corte Constitucional en sentencia T-697 de 2002, en lo siguiente:

"(...) Por tanto, en desarrollo y ejecución del mencionado contrato las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden expedir actos conducentes a la recuperación de la cartera morosa, ofreciéndole al efecto a sus deudores planes de pago que conlleven descuentos, financiación, plazos adicionales y demás medidas recaudatorias, que sin discriminación alguna, pero sí bajo taxativos requisitos y condiciones, le concedan a los deudores morosos la posibilidad de continuar recibiendo los respectivos servicios al amparo del "acuerdo de pago" que suscriban para con las empresas, y que en todo caso debe cumplirse en la forma y términos que al respecto se estipulen.

Por tanto, las empresas están obligadas a cumplir la ley y en caso de existir un acuerdo de pago cuyo fin principal expuesto por la Corte Constitucional debe ser la recuperación de la cartera morosa, se deben especificar claramente las obligaciones del suscriptor o usuario y las forma de pago para que la empresa reconecte nuevamente el servicio y lo siga prestando al amparo de dicho acuerdo de pago, con relación la duración del acuerdo de pago, es importante aclarar que este pertenece a la esfera del ámbito privado de las partes (empresa – deudor) por lo que la duración es determinado de común acuerdo teniendo en cuenta la capacidad de pago del deudor y los requerimientos del acreedor (empresa).

El acuerdo de pago permite a las empresas prestadoras de servicios públicos establecer con la parte deudora unas condiciones de pago de las sumas adeudas por incumplimiento de los valores cobrados a través de la factura telefónica. Al respecto se debe tener en cuenta que el acuerdo de pago sólo obliga a quien lo suscribe independiente de la calidad que ostente bien sea usuario, suscriptor o propietario.

Veolia Aseo Cali

VEOLIA ASEO CALI S.A ESP.

Nit: 900.234.847-0

Carrera 39 # 15-49 Acopi - Yumbo

Cali - Colombia

Tel. (+57) 2 392 1111

www.veolia.com.co



RESPUESTA A SU PETICIÓN

1. Por las razones anteriormente expuestas VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., niega las pretensiones invocadas ante la inexistencia de una providencia judicial que haya ordenado la prescripción de las deudas, el suscriptor **46419641** adeuda a la fecha la suma de \$2,773,399.00, por concepto de 155 cuentas vencidas, la cual tal como lo dispone el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 -modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001-, y el artículo 110 numeral 7, debe ser pagada por el usuario oportunamente, so pena de que la Empresa Prestadora del servicio de aseo acuda ante la Jurisdicción Ordinaria para iniciar el cobro coactivo de las facturas adeudadas. y confirma las obligaciones vigentes.
2. Por las razones expuestas en el numeral 1, Veolia Aseo Cali, le informa respetuosamente, que se confirma la deuda que presenta el contrato en mención, sin embargo, se procede modificar la tarifa aplicando **plan 5039, solo intereses**, de manera que a partir de la fecha no se seguirán generando más cobros por la prestación del servicio de aseo. **No obstante, el retiro definitivo de este producto se realizará una vez que se ponga al día con la suma adeudada en dicha cuenta.**
3. Con el fin de encontrar un arreglo que favorezca a ambas partes, la invitamos a que se acoja a la campaña que presenta actualmente Veolia Aseo Cali, el cual obtendrá un beneficio del 100% de descuento de los intereses moratorios y el 50% a capital por pago de contado, si no cuenta con los recursos para este beneficio, puede realizar un acuerdo de pago para ponerse al día con su obligación.
4. Previa revisión a nuestro sistema de facturación se pudo corroborar que el contrato **1408570**, no presenta cobro por el servicio de aseo, razón por la cual se procedió a crear producto de aseo residencial, **dicho cambio se verá reflejado en la siguiente o subsiguiente factura, dependiendo del ciclo de facturación al que pertenezca su contrato o suscriptor.**

Por todo lo argumentado anteriormente,

RESUELVE:

PRIMERO: NO ACCEDE a su solicitud e informa, que se confirma la obligación pendiente por el contrato **46419641**, una vez se ponga al día debe solicitar el retiro del mismo.

SEGUNDO: Se procede a crear producto de aseo residencial al contrato **1408570**.

TERCERO: Notificar la presente decisión al Usuario en los términos estipulados en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001. De no ser posible la notificación personal, se debe dar aplicación al artículo 69 de la ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Veolia Aseo Cali
VEOLIA ASEO CALI S.A ESP.
Nit: 900.234.847-0
Carrera 39 # 15-49 Acopi - Yumbo
Cali - Colombia
Tel. (+57) 2 392 1111
www.veolia.com.co



CUARTO: Contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de apelación en un mismo escrito, ante el Gerente General de la Empresa procederá el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la respuesta por parte de la empresa.

Notifíquese y cúmplase,

Dado en Santiago De Cali, a los veintiséis (26) días del mes de marzo de 2024.

Atentamente,

Cristian Armando Girón
Auxiliar de Servicio al Cliente
Veolia Aseo Cali
Con copia: archivo del usuario
Aprobó: CGO.

Vizilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Veolia Aseo Cali
VEOLIA ASEO CALI S.A ESP.
Nit: 900.234.847-0
Carrera 39 # 15-49 Acopi - Yumbo
Cali - Colombia
Tel. (+57) 2 392 1111
www.veolia.com.co