

**RESOLUCIÓN No. 001  
(30 de marzo de 2020)**

El Gerente General de **VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S.P.**, en uso de sus atribuciones estatutarias y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, y

**CONSIDERANDO**

Que de conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos, que el suscriptor o usuario pueda presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos

Que la Constitución Política, como norma de normas, es aplicable a los usuarios de servicios públicos domiciliarios, en todo lo que tiene que ver con el derecho al debido proceso y sus diferentes instituciones.

Que en el caso de los servicios públicos domiciliarios, existe una regulación especial para el derecho de petición que proviene del usuario de servicios públicos, que se encuentra consagrada en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, y que es aplicable a todos los prestadores de servicios públicos, sin importar su naturaleza jurídica, esto es, si son empresas públicas, privadas o mixtas, comunidades organizadas, empresas industriales y comerciales del Estado o municipios prestadores directos.

Que en lo no previsto en la Ley 142 de 1994, se pueden aplicar en lo pertinente las disposiciones del Código Contencioso Administrativo, dado que así se desprende del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, según el cual, las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Que el territorio nacional se ha visto afectado durante el último mes con un incremento importante de casos reportados por el contagio del Coronavirus COVID-19, catalogada por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de impacto mundial.

Que por lo anterior, el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional.

Que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el estado de excepción de emergencia económica, social y ecológica en todo el país; dotando al Presidente de la República y sus Ministros de la facultad para proferir Decretos con fuerza de Ley, para adoptar decisiones que prevengan y mitiguen los impactos de la rápida propagación del Coronavirus COVID-19.

**Veolia Aseo Bucaramanga S.A E.S.P**

**Oficina principal :** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

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

[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7

Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.Tel:

6576852-6397202

**Giron:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado

Giron. Tel: 6811243

**Barrancabermeja:** Calle 47 21 a - 37 B. Inscredial - Tel:

6116211

Que al amparo del Estado de Excepción, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 457 del 22 de marzo de 2020 “Por medio del cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por el Coronavirus COVID-19” ordenó en su artículo Primero: *“el aislamiento preventivo obligatorio de las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas del día 25 de marzo de 2020 hasta las cero horas del día 13 de abril del 2020”*.

Que por lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como ente encargado por expreso mandato constitucional de cumplir las funciones de inspección, control, y vigilancia sobre los prestadores de estos servicios esenciales, mediante la Circular Externa No. 20201000000124 expedida el 27 de marzo de 2020 había indicado que en el marco del estado de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán suspender los términos de las actuaciones que adelanten en virtud de sus funciones administrativas, salvo cuando trataran sobre la efectividad de derechos fundamentales de los suscriptores potenciales o usuarios activos.

Que en consonancia con el aislamiento preventivo vigente, el Gobierno Nacional profirió el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas”, estableciendo: *“Artículo 6. Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa.*

*La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años. La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta.*

*En todo caso los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.*

*Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia.*

*(..) Parágrafo 3. La presente disposición no aplica a las actuaciones administrativas o jurisdiccionales relativas a la efectividad de derechos fundamentales”.*

**Veolia Aseo Bucaramanga S.A E.S.P**

**Oficina principal :** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

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

[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7

Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.Tel:

6576852-6397202

**Giron:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado

Giron. Tel: 6811243

**Barrancabermeja:** Calle 47 21 a - 37 B. Inscredial - Tel:

6116211

Que en aras de proteger la integridad de los funcionarios de **VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S.P** y de sus suscriptores y/o usuarios, así como de las instalaciones de la Empresa, se consideró necesario suspender los términos para el trámite de las peticiones y recursos que presenten los suscriptores y/o usuarios por las causales de terminación y/o suspensión de contrato de prestación de servicio, durante el término de duración de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, en atención que para el trámite de dichas peticiones de conformidad al Artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 se requiere presentación personal del peticionario y/o suscriptor para dar cumplimiento a los requisitos definidos, como la suscripción de acuerdo de pago ante la Empresa, siendo que la atención presencial de usuarios en las oficinas de Atención, se encuentra suspendida por este mismo periodo; por consiguiente, en aras de garantizar el debido proceso de los peticionarios dentro de estos procesos, y los mismos puedan ejercer su derecho de defensa y contradicción en los términos y condiciones legales.

De otra parte, de conformidad a las directivas del orden nacional, no es posible suspender actuaciones y/o términos frente a peticiones, quejas y/o reclamos relacionados con derechos fundamentales, siendo el Aseo Público Domiciliario un servicio esencial, se hace necesario atender todas las demás peticiones, quejas y reclamos, en aras de precisamente asegurar el acceso, continuidad y prestación del servicio en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia.

Que con fundamento en lo anterior y en ejercicio de sus facultades reglamentarias, el suscrito Gerente General

## RESUELVE

**Artículo 1-** SUSPENDER LOS TÉRMINOS de la recepción y/o trámite de las actuaciones administrativas que se inicien o lleven a cabo por peticiones y recursos relativas a la terminación y/o suspensión del contrato de prestación de servicio, que presenten los suscriptores (potenciales o actuales) y/o usuarios de VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S.P. a través de sus distintas áreas, a partir del día de las 00:00 a.m. horas del 01 de Abril de 2020 y durante el período de aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Gobierno Nacional en todo el territorio, inicialmente fijado hasta el día 13 de abril de 2020 a las 00:00 a.m.

**Artículo 2-** Que el término de suspensión aquí decretado, podrá ser ampliado o reducido mediante acto administrativo debidamente motivado; el cual se expedirá atendiendo la evolución de las circunstancias que han incidido de manera directa en la adopción de la presente decisión.

**Artículo 3-** Las decisiones que pudiera adoptar VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S.P. durante el periodo de suspensión de términos en los trámites administrativos a su cargo, serán válidas y surtirán todos los efectos legales y administrativos una vez sean notificadas debidamente.

### Veolia Aseo Bucaramanga S.A E.S.P

**Oficina principal :** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

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

[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

### Atención Servicio al cliente

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7

Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.Tel:

6576852-6397202

**Giron:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado

Giron. Tel: 6811243

**Barrancabermeja:** Calle 47 21 a - 37 B. Inscredial - Tel:

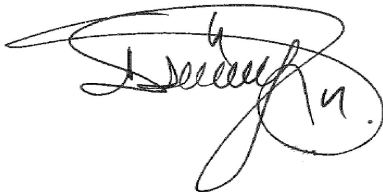
6116211

**Artículo 4-** Reiniciar el trámite normal de todas las actuaciones y trámites administrativos que adelante VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S.P. a través de sus distintas áreas, a partir del día 13 de abril de 2020; sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 2º de la presente Resolución.

**Artículo 5-** La presente Resolución rige a partir de su publicación.

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Giron (Santander), el treinta (30) de marzo de dos mil veinte (2020).



**ISMARIS ORTÍZ GONZÁLEZ**  
Gerente General

Revisó. Gerente Jurídica

**Veolia Aseo Bucaramanga S.A E.S.P**

**Oficina principal :** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

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

[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7

Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.Tel:

6576852-6397202

**Giron:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado

Giron. Tel: 6811243

**Barrancabermeja:** Calle 47 21 a - 37 B. Inscredial - Tel:

6116211