	NOTIFICACIÓN POR AVISO	Código: FGC-009-PGC-006
		Fecha de Emisión: 04/03/2025
		Versión: 3

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

Pereira, 26 de mayo de 2026.

Cordial saludo,
Señor (es)

INMOBILIARIA MUNDONEGOCIOS

CRA 12 # 5 - 46 BERLIN

NOTIFICACIÓN POR AVISO.

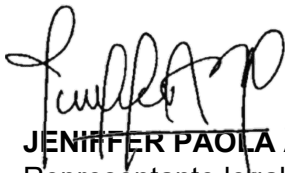
En cumplimiento del artículo **69 DE LA LEY 1437 DE 2011** y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación en forma personal de la respuesta de la petición radicada con número **P-202604202**, se procede a realizar la presente **NOTIFICACIÓN POR AVISO**, por lo que se adjunta copia íntegra de la decisión adoptada mediante la Resolución **072** con fecha 27 de abril de 2026. El acto administrativo que se notifica fue expedido por el Representante Legal 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.

Se precisa que el operador ASEO PLUS S.A.S. E.S.P. remitió la notificación a la dirección física autorizada mediante el servicio postal. El 25 de mayo de 2026, la empresa de mensajería devolvió el documento con la observación: «faltan datos y no contesta teléfono». Ante esta situación, se intentó validar la dirección de envío vía telefónica, sin obtener respuesta. En consecuencia, el 26 de mayo de 2026 se efectuó un nuevo envío físico

Siendo las 10:00 am, se expide el presente AVISO hoy 26 de mayo de 2026.



JENIFFER PAOLA ÀRIAS MORALES

Representante legal

ASEO PLUS S.A.S E.S.P

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA
S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 072 DEL 27
DE ABRIL DE 2026
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No. P202604202
DEL 17 DE ABRIL DE 2026.**

La suscrita Representante Leal 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, 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 de la **INMOBILIARIA MUNDONEGOCIOS** en calidad de Representante Legal del predio ubicado en la dirección **CR 12 # 5 – 46 BERLIN** del Municipio de Pereira, Solicitud por medio de la cual requiere:

“Nos están haciendo el cobro del servicio de aseo, en la factura de la Empresa de Energía y en la factura de Aguas y Aguas del predio ubicado en la carrera 12 5 46 Barrio Berlín Pereira. la empresa recolectora es atesa, solicitamos ajuste de la factura y reembolso de los pagos realizados”.

2. Ante la petición presentada por la **INMOBILIARIA MUNDONEGOCIOS**, 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.

Síguenos: 

www.aseoplus.com.co



Teléfono: +57 301 329 3741
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

- **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

Síguenos: 

www.aseoplus.com.co



Teléfono: +57 301 329 3741
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

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

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 2.3.2.2.4.2.109. De los deberes. **Son deberes de los usuarios, entre otros:**

Síguenos: 

www.aseoplus.com.co



Teléfono: +57 301 329 3741
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

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.

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**

Síguenos: 

www.aseoplus.com.co



Teléfono: +57 301 329 3741
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

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:

“Derechos de los usuarios: Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario

Síguenos: 

www.aseoplus.com.co



Teléfono: +57 301 329 3741
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

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.”.

- **RESOLUCIÓN CRA 943 DE 2021 - POR LA CUAL SE COMPILA LA REGULACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, Y SE DEROGAN UNAS DISPOSICIONES -.**

“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 recalcule 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.

Síguenos: 

www.aseoplus.com.co



Teléfono: +57 301 329 3741
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

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.”

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 la **INMOBILIARIA MUNDONEGOCIOS**, en calidad de Representante Legal del predio identificado con contrato No. **66407**, ubicado en la dirección **CR 12 # 5 – 46 BERLIN** del Municipio de Pereira, el operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** llevó a cabo la revisión de los hechos expuestos en la solicitud del **17 DE ABRIL DE 2026** ante los canales oficiales de atención al usuario.

Después de analizar la situación fáctica y los antecedentes relacionados con la prestación del servicio para el predio, se tiene que:

El contrato de aseo No. **66407** del predio ubicado en la dirección **CR 12 # 5 – 46 BERLIN** del Municipio de Pereira, se encuentra vinculado al operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** desde el período de **JUNIO 2021**, a través del trámite administrativo correspondiente.

Sin embargo, como se observa cobro del concepto de aseo por parte del operador **ATESA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.** a través del contrato No. **66407** del facturador conjunto **ENERGÍA DE PEREIRA E.S.P.**

Motivo por el cual, se remite adjunto el **CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO**, para que el Representante Legal **INMOBILIARIA MUNDONEGOCIOS** adelante la solicitud de inactivación del cobro y devolución de valores recaudados ante el operador **ATESA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.**

Respecto a la solicitud de inactivación del cobro del concepto de aseo y el reembolso de los valores facturados, se determina que esta petición debe dirigirse al prestador **ATESA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.**, quien no se encuentra legitimado para prestar el servicio público de aseo en la **CR 12 # 5 – 46 BERLIN** del Municipio de Pereira. Por lo tanto, **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** no puede hacerse responsable de dicha solicitud.

Por otra parte, y como se puso de presente en el fundamento normativo, la libre elección de prestador es un derecho de todo usuario (# 9.2. del artículo 9 de la Ley 142 de 1994) quién en cualquier momento, y con el lleno de requisitos contemplados

Síguenos: 

www.aseoplus.com.co



Teléfono: +57 301 329 3741
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

en la normatividad (Decreto 1077 de 2015, Resolución CRA 845 de 2018) puede ejercer su derecho a escoger el prestador que ha bien considere, para que continúe ejerciendo las actividades correspondientes a la prestación del Servicio Público de Aseo.

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

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a las pretensiones elevadas por la **INMOBILIARIA MUNDONEGOCIOS** en calidad de Representante Legal del contrato No. **66407**, el día **17 DE ABRIL DE 2026** respecto de la inactivación y devolución de los valores recaudados.

SEGUNDO: NOTIFICAR a **INMOBILIARIA MUNDONEGOCIOS** en calidad de Representante Legal del contrato No. **66407**, a través de la dirección física **CRA 12 # 5 - 46 BERLIN** del Municipio de Pereira, 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,



JENIFFER PAOLA ARIAS MORALES.

Representante Legal.

ASEO PLUS S.A.S E.S.P.

Elaboró: analista jurídico.

Revisó: profesional jurídico

Síguenos: 

www.aseoplus.com.co



Teléfono: +57 301 329 3741
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia