



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20194100181011**

Fecha: **29/03/2019**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 5

Bogotá, D.C.

Señor
GABRIEL MÁRQUEZ
Calle 189C No. 1- 59 barrio Usaquén
Bogotá D.C.

Asunto: Radicado SSPD 20185291482452 del 26 de diciembre de 2018. Traslado Alcaldía
Radicado SSPD 20194100014581 del 14 de enero de 2019. Requerimiento ESP
Radicado SSPD 20194100015731 del 14 de enero de 2019. Comunicación usuario
Radicado SSPD 20195290129782 del 14 de febrero de 2019. Respuesta ESP

Respetado Señor Márquez:

Mediante oficio con radicado SSPD 20185291482452 del 26 de diciembre de 2018, se recibió el traslado efectuado por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de la queja presentada por usted en contra de PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S E.S.P., debido a la problemática con el servicio de aseo en su sector, en su momento indicó, entre otros aspectos, lo siguiente:

"Se presenta una problemática por parte de la empresa PROMO AMBIENTAL, que presta muy mal el servicio de aseo pues si la basura no está en bolsas no la recogen, igualmente las personas que realizan el barrido son altaneros porque la comunidad les exige el barrido de los entornos, no recogen las basuras mixtas".

➤ *"Lo servicios públicos son demasiado costosos sin la justificación..."*

"REQUERIMIENTOS:

Solicitarle PROMO AMBIENTAL, que realicen el barrido y no dejen residuos de basuras que no estaban embolsados en los sitios de recolección.

- *Realizar una mesa de trabajo con la Supersintendencias de Servicios públicos para buscar una solución a los abusos exagerados en las tarifas".*

Al respecto, nos permitimos manifestarle que, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, esta entidad a través de comunicación SSPD 20194100014581 del 14 de enero de 2019, surtió traslado a PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos denunciados y para que aportara el material probatorio que pretenda hacer valer para sustentar los argumentos de su respuesta.



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática objeto de análisis, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

En consecuencia, la empresa prestadora mediante comunicación con radicado SSPD 20195290129782 del 14 de febrero de 2019, a través del Representante Legal de la Empresa, emitió respuesta al requerimiento formulado por la Superservicios, informando lo siguiente:

“Antes de pasar a atender cada solicitud, es importante resaltar que la dirección suministrada por el peticionario, no se encuentra físicamente en terreno, ni en consulta realizada por el servicio Google Maps: puesto que la última carrera encontrada hacia los cerros orientales con Calle 189C es la Carrera 2da, por lo que se brindará información de la prestación de los servicios sobre los puntos más cercanos al referenciado por el usuario.” (...)

En este orden de ideas se requirió a la persona prestadora acreditar el cumplimiento de la frecuencia y horario de la microrruta de recolección que atraviesa la zona descrita por Usted, remitiendo el registro de GPS del recorrido que evidencie el paso del vehículo recolector por el sector objeto de inconformidad, a lo cual responden:

“Para el sector comprendido entre la Calle 170 y la Calle 222 entre Autopista Norte y Cerros Orientales, se tienen asignadas 18 microrrutas, las cuales tienen atención en horario diurno entre las 6:00 y 14:00 horas los días lunes, miércoles y viernes.

El sector aledaño a la dirección reportada por el usuario (Calle 1890 No. 1-59), se atiende con la microrruta 1111210, asignada al vehículo compactador de placas ESM924 - No interno 1110 y, la microrruta 1111220, asignada al vehículo tipo minimatic de placas ESN636 - No. Interno 1303, que apoya la zona en las vías estrechas donde se dificulta el paso del compactador doble-troque que atiende este sector. El servicio de recolección se presta sin novedades de manera continua e ininterrumpida.” (En tal sentido, en la respuesta objeto de análisis se relacionan registros GPS de estos vehículos)

Por otra parte, en este sector se ha evidenciado continua indisciplina por parte de los usuarios quienes presentan sus residuos por fuera de frecuencia y horario, a pesar de tener pleno conocimiento afectando el mantenimiento del área limpia.

Para el servicio de barrido, se tienen asignados 12 operarios distribuidos a lo largo del sector del Codito para un total de 12 microrrutas (...)

Teniendo en cuenta la dirección reportada por el usuario, se relacionan las dos microrrutas más cercanas: 631009 y 631010 con frecuencia de atención los días miércoles y sábados en horario diurno entre las 6:00 y 14:00 horas, las cuales se han venido prestando con normalidad, de manera continua e ininterrumpida y garantizando un servicio de calidad. (Se anexan soporte de las macros y microrrutas).

El servicio consta de barrido manual, liberación de zonas duras, descaneque y dotación de bolsas en cestas públicas; en los alrededores del sector, se encuentran 3 parques con un total de 8 cestas que se habilitan, dentro de frecuencias y horarios establecidos para el servicio de barrido ya mencionados.

Se relaciona los puntos críticos en la localidad de Usaquén; y en 2 CD's se anexa los informes de operativos de limpieza de puntos críticos referidos a la UAESP y la interventoría."

Por estos cauces se solicitó informar acerca del régimen tarifario que la empresa viene aplicando al servicio de aseo que presta en el sector objeto de inconformidad, así mismo la manera como se actualiza el costo techo del servicio, remitiendo los antecedentes del caso, frente a lo que anotan:

"Desde el inicio de prestación del servicio (febrero de 2018), la empresa está calculando las tarifas con base en la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 720 de 2015.

La Empresa, desde el inicio de operaciones (feb de 2018) ha aplicado la resolución 720 de 2015, en su calidad de Entidad tarifaria Local aplica las formulas tarifarias allí establecidas aprobando los costos por cada una de las actividades que componen el servicio sin sobrepasar los techos definidos en la citada resolución.

Dichos costos son actualizados con base en los índices definidos en el artículo 36 de la Resolución CRA 720 de 2015, como lo son el IPC (Índice de precios al consumidor) ICFO (Índice de combustibles) y 10exp (Índice de obras de explanación) y salario mínimo legal vigente.

Para efecto de calcular la tarifa final al suscriptor, las toneladas de residuos no aprovechables se distribuyen entre el total de usuarios de la ciudad; es de aclarar que la información del total de toneladas recogidas, transportadas y dispuestas en el mes, se obtiene con base en la información suministrada y certificada por el operador del relleno sanitario.

En el caso de usuarios grandes productores, se practica un aforo cumpliendo con lo establecido en la resolución CRA 151 capítulo IV, que corresponde a la medición particular para el usuario y que será la base para el cobro de su tarifa.

Por último, atendiendo a su inconformidad en materia de las presuntas altas tarifas cobradas por la empresa se requirió remitir copia de 3 facturas emitidas, por estrato socioeconómico correspondientes a los meses de octubre a diciembre de 2018 en el sector objeto de la denuncia, a lo que adjuntan en CD, las facturas requeridas.

Sobre el particular, nos permitimos comunicarle que las tarifas del servicio público de aseo son calculadas por cada prestador, conforme a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, esta metodología entró en vigencia el primero de abril del 2016 atendiendo la modificación de la Resolución CRA 751 de 2016 e incluye el desarrollo de precios techo eficientes asociados a siete componentes del servicio: i) Costo de comercialización por factura cobrada – CCS; ii) Costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – CBL; iii) Costo de recolección y transporte – CRT; iv) Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor -CLUS, v) Costo de disposición final – CDF, vi) Costo de tratamiento de lixiviados -CTL y vii) Valor base de remuneración de aprovechamiento - VBA.

El CLUS corresponde a la remuneración de las actividades de corte de césped, poda de árboles, limpieza de playas ribereñas y costeras, lavado de áreas públicas e instalación de cestas públicas, costos que antes del primero de abril de 2016 no se reconocían y no se desarrollaban por parte de los prestadores del servicio. Aunado a lo anterior, se recuerda que estas actividades se consideran colectivas, esto significa que todos los ciudadanos al beneficiarse de un área limpia deben pagar por el servicio, esto implica que tanto las actividades de Barrido y Limpieza de áreas públicas como las que componen la limpieza urbana (Corte de césped, poda de árboles, etc.) se

realizan en las zonas que especifica el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS con las frecuencias mínimas establecidas en el Decreto 1077 de 2015. En este sentido, puede ser el caso que frente a su inmueble no se realicen dichas actividades, no obstante, se desarrollen en las áreas del distrito como parques, y plazas que dispone el PGIRS y que al ser de beneficio común todos los habitantes pueden disfrutar.

Así mismo, en este nuevo marco tarifario se reconoce la remuneración del aprovechamiento debido a que es una actividad del servicio público de aseo. En este último costo se reconoce un incentivo de separación en la fuente a los suscriptores del municipio, equivalente al 4% del VBA establecido en el artículo 34 de la Resolución 720 de 2015. Este incentivo será aplicado una vez el prestador de la actividad de aprovechamiento identifique por ruta que los usuarios tienen dicho derecho cuando de las toneladas recogidas el rechazo sea inferior al 20% de acuerdo con lo establecido en la Resolución 276 de 2016 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

De esta manera, a partir de estos costos por actividad del servicio, y con base en la cantidad de toneladas de residuos sólidos presentados para la recolección por suscriptor, es posible determinar la tarifa a cobrar por suscriptor.

Por consiguiente, con la aplicación de esta metodología establecida en la Resolución CRA 720 de 2015, los prestadores podrán tener incrementos tarifarios dadas las nuevas actividades incluidas dentro del servicio que se empezaron a cobrar posteriores a abril de 2016. De igual manera, las condiciones particulares de distancia, suscriptores y toneladas de cada área de prestación son determinantes en la tarifa cobrada a los suscriptores.

Ahora bien, en relación con las posibles razones de las variaciones de las tarifas (incrementos) que se pueden presentar en el servicio público de aseo, estas pueden obedecer a variaciones tarifarias generadas por efecto de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que las personas prestadoras de los servicios públicos, pueden actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que contienen las fórmulas tarifarias:

“Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula”

Respecto al valor de subsidios, resulta conveniente señalar que el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 establece que para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Igualmente, determina que los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: (60%); Suscriptores Comerciales: (50%).

De manera que todos los inmuebles clasificados como residenciales en los estratos 1, 2 y 3 serán sujetos del subsidio, como máximo, en los respectivos porcentajes establecidos por la ley citada Ley 1450 de 2011, valores que podrán ser inferiores de acuerdo con las decisiones que tome el concejo distrital.

Adicionalmente nos permitimos informarle el presente asunto al Grupo Tarifario de Dirección Técnica de Gestión de Aseo -DTGA, toda vez que actualmente desde la DTGA se están adelantando las acciones de vigilancia a las que haya lugar sobre el componente tarifario.

Finalmente, en la respuesta expedida por la empresa prestadora, manifiestan:

"Por otra parte, con respecto a la presunta mala conducta de nuestros operarios, la empresa realizó las respectivas indagaciones con el personal asignado para el área objeto de la denuncia, y se manifestó por parte de ellos no tener o haber tenido algún tipo de percance con los usuarios de la localidad, sin embargo, la empresa realizará el respectivo seguimiento a los funcionarios y tomará las medidas necesarias."

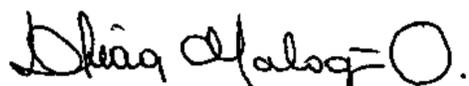
De conformidad con lo antes expuesto, así como con las pruebas aportadas por la empresa en medio magnético, es factible concluir que el agente prestador del servicio ha venido prestando el servicio con normalidad, lo cual se evidencia en las frecuencias de recolección los días lunes, miércoles y viernes, horario diurno entre las 6:00 y 14:00, de acuerdo a la obligación que le asiste, de otra parte, se realizarán los controles tarifarios correspondientes, motivo por el cual se informará acerca de la presente denuncia al grupo tarifario de la DGTA.

Así las cosas, esta coordinación atendiendo al principio de buena fe y de confianza legítima que le asiste al prestador del servicio y de conformidad con los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, concluye que la respuesta ofrecida por PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S E.S.P., resulta satisfactoria, toda vez que atendió los cuestionamientos formulados en su petición y a su vez los requerimientos realizados por esta entidad de vigilancia y control.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, este despacho da por atendida y tramitada parcialmente la alerta con radicado SSPD 20185291482452 del 26 de diciembre de 2018.

Finalmente se reitera que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, continuará ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en el distrito capital de Bogotá, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO.

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata.

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Proyectó: Jairo Claro Sabbagh – Contratista Grupo de Reacción Inmediata
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata
Expediente Virtual: 2019430351600035E