

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.

RESOLUCIÓN

Resolución No.1441705 del día 23 de mayo de 2024

Por medio de la cual se resuelve el reclamo No. 1507672 del día 14 de mayo del año 2024. Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. en uso de las facultades legales conferidas por la Ley de Servicios Públicos y demás normas concordantes, y en atención a las siguientes:

BOGOTÁ D.C.

Mayo - 14 - 2023.

Señores Ciudad Limpia

Derecho de Petición.

Yo María Consuelo Rincón Borrero, ciudadana de Bogotá con número de identificación 39532831 de Bogotá, Presento el siguiente derecho de Reclamación.

Hechos.

En calidad de usuaria del servicio de aseo solicito una revisión de una cocina que no esta generando residuos por la cual me estan cobrando el valor equivalente a dos cocinas. La verificación hasta el día de hoy no ha sido posible, el predio tiene 2 cuartos de servicio de energia, lo cual estoy en mi derecho que cualquier notificación se entregue personalmente con cedula en física.

Cuenta: 1044257.


 Ciudad Limpia CENTRO DE ASOCIADOS	 CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. CONY 240800K ASE 2
14 MAY 2024	
NO IMPLICA VERIFICACIÓN NI ACEPTACIÓN DE SU CONTENIDO	
Fundación: <i>Julio Buitrago</i> No. 1507672	
12 folios	

No he autorizado a la señora clara Muñoz para que reciba como evidencia o cualquier clase de notificación tampoco autorizo a terceros para que entreguen información de mis Datos personales, solicito se respete el HABEAS DATA, y se entregue notificaciones personalizadas o en otro caso mensaje de texto o corre electrónico.

He solicitado abonos parciales donde se han negado obligando me a pagar la deuda total caso que no he cumplido porque me acepto pagar una cuota resultan aplicandome cobros por unidades que estan desocupadas y no dan evidencia de lo que estan cobrando

Atentamente

MARIA Consuelo Rincon Barrera
CC. 39532831 BSA

 10414257 prediocto
Direccion De-24-99-07 porton
cel: 3213950674

CONSIDERACIONES

1. Que de conformidad con los resultados de la visita practicada el día 22 de mayo de 2024, donde participaron MARIA RINCON en calidad de usuario del servicio público domiciliario de aseo y el visitador comercial CRISTIAN PAEZ como representante de Ciudad Limpia Bogotá S.A E.S.P., se determinó que la cuenta contrato 10414257 asociado a la cuenta Enel 2427810 corresponde a un predio con las siguientes características:

Piso 2: con una unidad residencial independiente y ocupada.
Piso 3: con una unidad residencial independiente y vacía.

Teniendo en cuenta lo encontrado en la visita como las pruebas obrantes o documentales en el expediente y la normatividad vigente en materia de prestación del servicio público de aseo y de conformidad con las definiciones contenidas en el Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, por el cual en su Parte III, Título II, Capítulo I, con relación a la prestación del servicio público de aseo artículo 2.3.2.1.1, define:

Usuario residencial. Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

Unidad Habitacional: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

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.

En razón a lo expuesto, se aclara que la facturación del servicio público de aseo se realiza por cada unidad independiente que existe en el predio, y así mismo se determina su calificación, para el caso en estudio será para un suscriptor Residencial estrato 3, con dos (2) unidades residenciales independiente una vacía y otra ocupada.

Ciudad limpia, le informa que, una vez validado nuestro sistema comercial y financiero, se logró evidenciar que mediante visita técnica realizada el día 22 de mayo del 2024, se confirmó en el predio la existencia de dos unidades residenciales una ocupada y una vacía. Conforme a lo anterior, se indica se concede el descuento por predio desocupado a una de las unidades residenciales independientes del predio, según lo confirmado en la visita técnica.

Ciudad Limpia		ACTA DE VISITA			
ARCHIVO No.	No. DE PORS	CUENTA / SUSCRIPTOR	CUENTA ENERGÍA		
	1507672	10211257	227810		
En la Ciudad de <u>Bota</u> , siendo las <u>12:25</u> a las <u>22</u> días del mes de <u>Mayo</u> del año <u>2024</u> se reunieron el señor <u>Cristian Paez</u> en su calidad de usuario, y el señor <u>Cristian Paez</u> como representante de Ciudad Limpia en su calidad de empresa prestadora del servicio de recolección, para dar constancia de los resultados obtenidos en la presente visita técnica.					
DIRECCIÓN <u>AC 24 # 99-07 - Porton</u>					
SUSCRIPTOR <u>Luis Ramiro Zimón</u>					
UNIDADES RESIDENCIALES (UR)				PRODUCTO	
PISO	UR	Ocupadas	VACÍAS	PISO	UR
1	1	1	1		
UNIDADES NO RESIDENCIALES (UNR)				PRODUCTO	
PISO	UNR	ACTIVIDAD / NOMBRE	LARGO	ANCHO	AREA
ACTUALIZACIÓN DE DATOS			OTRAS CARACTERÍSTICAS DEL PREDIO		
DIRECCIÓN DEL PREDIO			<input type="checkbox"/> ABANDONADO <input type="checkbox"/> SUSCRIPTOR INACTIVO O DF		
ESTRATO LOCALIDAD			<input type="checkbox"/> DEMOLIDO CAUSA DE LA DEMOLUCIÓN		
NOMBRE DEL SUSCRIPTOR			<input type="checkbox"/> EN CONSTRUCCIÓN <input type="checkbox"/> EN REMODELACIÓN		
NÚMERO DE MESES A FINANCIAR			<input type="checkbox"/> INEXISTENTE		
SERVICIOS DE RECOLECCIÓN			<input type="checkbox"/> INHABITABLE Y/O EN RUINAS		
<input type="checkbox"/> ESCOMBROS <input type="checkbox"/> ESPECIALES			<input type="checkbox"/> LOTE <input type="checkbox"/> MÍNIMAS CONDICIONES		
<input type="checkbox"/> PARA RELLENO <input type="checkbox"/> PARA ESCOMBRERA			<input type="checkbox"/> PROGRAMA DEL ICBF <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
<input type="checkbox"/> ENLONADO <input type="checkbox"/> A GRANEL			<input type="checkbox"/> PREDIO QUE SE OBSERVA OCUPADO		
TIPO			<input type="checkbox"/> DESCUENTO PUERTA A PUERTA <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
RECIPIENTE			<input type="checkbox"/> SE CIERRA EL PQR COMO NO ATENDIDO		
Piso (m)			<input type="checkbox"/> ÁREAS COMUNES		
m ² GRATIS: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO VALOR \$			<input type="checkbox"/> PREDIO QUE SE OBSERVA VACÍO		
OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> CUENTA/SUSCRIPTOR ACTIVO		
Firmen la presente acta quienes en ella intervinieron dando constancia de lo consignado:					
REPRESENTANTE DEL USUARIO O AUTORIZADO			REPRESENTANTE DE CIUDAD LIMPIA		
NOMBRE: <u>Mano Consuelo Zimón</u>			NOMBRE: <u>Cristian Paez</u>		
No. DE CÉDULA: <u>37532831</u>			CÓDIGO: <u>2095</u>		
FIRMA: 			FIRMA: 		
TELÉFONO FIJO: <u>3218950679</u>					
TELÉFONO CELULAR: <u>3218950679</u>					
ANOTACIONES					

2.2. Ahora bien, teniendo en cuenta las definiciones mencionadas para conocimiento del usuario, procederemos a informar de que trata el descuento a aplicarse por “predio desocupado” Primeramente, tenemos que de acuerdo con el artículo 5.3.2.3.7. del Capítulo III, Título II, Parte III, del Libro 5, de la resolución 943 de 2021, expedida por la entidad reguladora, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento, cuando un usuario solicita la aplicación del beneficio por predio desocupado para el servicio público de aseo, nosotros debemos aplicar una tarifa especial mensual o bimensual según corresponda, sobre los inmuebles desocupados por concepto de servicio ordinario de aseo, está tarifa que menciona la entidad reguladora, se encuentra definida por el cobro de costos fijos que aseguran la continuidad del servicio a nivel ciudad, es decir; frente a temas sanitarios nos ayudan a mantener una Ciudad más limpia.

Estos costos fijos, los podemos definir en: el costo de comercialización, el costo de limpieza urbana (que incluye un costo de poda de árboles, de corte de césped, de lavado de áreas públicas, e instalación de cestas dentro del perímetro urbano y según como lo define la entidad territorial competente), el costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, de estos costos debemos tener en cuenta que los residuos que se generan de estas actividades se debe asegurar igualmente su recolección y transporte hasta el sitio de disposición final por lo cual para asegurar lo mencionado a los costos ya citados, debemos agregar un costo de recolección y transporte de estos residuos y por su puesto el costo de disposición final que asegura el tratamiento adecuado de dichos residuos.

2.3 De acuerdo a lo que hemos mencionado hasta este punto, es importante ahora mencionar que, para ser beneficiario de la aplicación de la tarifa especial, en un determinado periodo de facturación, el peticionario deberá presentar ante la persona prestadora del servicio la solicitud de desocupación del inmueble, acompañada de al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- ✓ *Factura del último periodo del servicio público domiciliario de acueducto, en el que se pueda establecer que no presentó consumo de agua potable.*
- ✓ *Factura del último periodo del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.*
- ✓ *Acta de inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio de aseo, en la que conste la desocupación del predio.*
- ✓ *Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio de acueducto de la solicitud de suspensión del servicio por mutuo acuerdo.*

2.4. Tomando entonces lo dicho en nuestro primer apartado y hasta este momento es importante advertir, al peticionario que Ciudad Limpia, gracias al aviso realizado mediante la presente solicitud; aplicara el beneficio por predio desocupado a las unidades independientes en estado de desocupación de su cuenta contrato 10414257, esto contara teniendo en cuenta la fecha en que se llevó a cabo la visita, para lo cual, de acuerdo con las unidades independientes existentes, sobre su facturación del servicio público de aseo se clasificará el suscriptor como residencial, estrato 3, con dos unidades residenciales, una ocupada y una vacía.

2.5 Para finalizar lo que hemos mencionado, resaltamos una información importante para el usuario, donde él debe tener presente que la acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, donde una vez finalizados o cumplidos por así decirlo, de continuar alguna de las unidades independientes desocupada, deberá presentar nuevamente la solicitud ante Ciudad Limpia, ya que; nosotros no podemos generar la aplicación del beneficio de forma automática, resaltamos lo mencionado ya que; es un deber del usuario dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble, **de forma oportuna.**

No obstante lo anterior, queremos indicarle que la responsabilidad de reportar las novedades o inconsonancias frente al servicio debe ser reportado para poder generarle una revisión y respuesta a la petición.

Recuerde que, Que de conformidad con lo estipulado en el concepto unificado 15 emitido por la Superintendencia de servicios públicos Domiciliario en su numeral 2.10 aclara:

“(…)

Tal como se señaló en el Concepto Unificado número 3 de 2009 de esta Superintendencia, de conformidad con el inciso 3 del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El anterior, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. Este término, a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario va o no a discutir el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Frente al término de caducidad citado, el periodo de facturación no interesa para su contabilización y sólo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura, para que el usuario pierda el derecho a reclamar.

“(…)”

Que sumado a lo anterior:

El artículo 155 de la ley 142 de 1994, establece en su inciso final que “Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos”. Teniendo en cuenta que el artículo 154 establece que no son procedentes reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses, es claro que a la luz del inciso aquí mencionado el usuario debe cancelar la sumas que no son objeto de reclamación oportuna.

Que además de esto la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios también ha mencionado mediante los conceptos 194 DE 2005 y 352 de 2015 que cuando la ley o el contrato de condiciones uniformes le establezcan al usuario la carga de informar a la empresa de manera oportuna sobre una determinada situación que afecte la ejecución del contrato o la prestación del servicio y el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no podrán ordenarse descuentos sino a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa, lo anterior para el caso que nos ocupa se encuentra estipulado en nuestro contrato de condiciones uniformes en la cláusula 10 numerales 15 y 14, al igual que lo estipulado en el Artículo 2.3.2.2.4.2.109, del Decreto único reglamentario de vivienda, ciudad y territorio 1077 de 2015, compilatorio del Decreto 2981 de 2013.

Teniendo en cuenta lo anterior tal disposición no es contraria a la estipulación normativa de los cinco meses a los cuales el usuario tiene derecho a reclamar, ya que, esta norma no se podría leer fuera del marco legal colombiano, donde el Honorable Consejo de Estado aclaro que:

La carga de la prueba es una noción procesal que consiste en una regla de juicio, que les indica a las partes la autorresponsabilidad que tienen para que los hechos que sirven de sustento a las normas jurídicas cuya aplicación reclaman aparezcan demostrados y que, además, indica cómo se debe fallar cuando no aparezcan probados tales hechos. (Sentencia del Consejo de Estado del 26 de mayo de 2010, Dra. Ruth Stella Correa Palacio); conforme a lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso, “Carga de la prueba”. Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen (...) (Subraya y cursiva fuera del original)

Conforme lo anterior pese a que la norma aclare que el usuario puede reclamar contra facturas que no tengan más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicio públicos domiciliarios, No desconoce dicho normativo que de igual forma el usuario dentro de dicho periodo que le otorga la norma este exento de probar lo que reclama si no antes bien, con el fin de respetar el debido proceso constitucional, este debe probar aquello que pretende y la condición que reclama de lo contrario se estaría frente a un defecto procedimental, que haría nula cualquier decisión emitida.

No obstante, en la solicitud no existen anexos de evidencia de facturación donde se evidencie un consumo menor a 50 Kwh, por ende, y para solicitar alguna reclamación por periodos de facturación anterior debe allegar el respectivo material probatorio.

Tenga en cuenta que, al pagar la factura en las fechas establecidas, evita la acumulación de periodos y sus respectivos recargos por mora. Lo anterior de conformidad con el artículo 96 de la ley 142 de 1994, cuando el usuario no paga el servicio la empresa prestadora está facultada para cobrar los debidos recargos e intereses de mora respectivos, además dentro del contrato de condiciones uniformes y el Decreto Único reglamentario de vivienda, ciudad y territorio 1077 de 2015, expone dentro de los deberes y obligaciones del artículo 2.3.2.2.4.2.109.: De los deberes de los usuarios, menciona en su numeral séptimo: “7. Pagar oportunamente el servicio prestado.

Por las anteriores consideraciones, Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., en cumplimiento a la normatividad vigente.

RESUELVE

Artículo primero: Facturar el servicio de aseo del predio ubicado en la AC 24 NO 99 07 PORTON, identificado con la cuenta contrato 10414257, como:

Tip.Usuario	Estrato	m ³	Und.Res	Und.NoRes
Residencial Estrato 3	3 - Medio	No Aforado	2	0

Artículo Segundo: Conceder el descuento por predio desocupado a la unidad independiente vacía o sin uso que corresponde con la parte considerativa de la presente decisión, el cual se aplicara en la vigencia de facturación que corresponda con la fecha en que se practicó la visita técnica.

Artículo tercero: Notificar de conformidad con lo establecido en el artículo 159 de la ley 142 de 1994 y las normas concordantes que a su vez deroguen, modifiquen y/o sustituyan; el presente acto administrativo al usuario MARIA CONSUELO RINCON BARRERA, enviando la respectiva citación para notificación personal a la AC 24 NO 99 07 PORTON PISO 2 en la ciudad de domicilio del reclamante., o generando la notificación electrónica al correo siempre y cuando el usuario hubiese autorizado dicha notificación, en la diligencia se le hará entrega de una copia de la presente haciéndole saber que contra la presente decisión, proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante la Dirección Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., y en Subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse ante la empresa en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., a los **23 de mayo de 2024**

Notifíquese y cúmplase

Cordialmente,



HERBERT KALLMANN GARCIA
DIRECTOR COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Elaboró: NGM



CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
CITACIÓN



Bogotá D.C., 24 de mayo del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: MARIA CONSUELO RINCON BARRERA

Dirección del predio: AC 24 NO 99 07 PORTON

Barrio del predio: SAN JOSE DE FONTIBON

Número de Celular: 3213950679

Número de Teléfono: 0

Dirección de correspondencia: AC 24 NO 99 07 PORTON PISO 2

Barrio de correspondencia: SAN JOSE DE FONTIBON

ASUNTO	NOTIFICACIÓN No. 1441705 del día 23 de mayo del año 2024
	CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 10414257

Estimado(a) usuario(a):

Su Reclamo No. 1507672 del día 14 de mayo de 2024 ha sido resuelto. Con el fin de conocer el contenido de la decisión, deberá acercarse a nuestras oficinas ubicadas en la Avenida Boyacá No. 6b - 20/28, Cade Plaza de las Américas ubicado en la Carrera 71D No. 6 - 94 Sur Local 1132-1134, Cade Fontibón ubicado en la Carrera 106 No. 15A - 25 o en el Supercade las Américas ubicado en la Avenida Carrera 86 No. 43 - 55 Sur, debidamente identificado, o enviando un tercero debidamente autorizado por escrito, junto con copia del documento de identidad de quien autoriza y del autorizado, antes del día 30 de mayo de 2024, en horario de 7:00 AM a 4:00 PM. De no ser posible la notificación personal, se notificará conforme lo establece en la normatividad vigente. Cordialmente,

HERBERT KALLMANN GARCIA
DIRECTOR COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.

FCM-10
11/2023 Ed. 5



CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL



Estimado(a) usuario(a):

En la ciudad de Bogotá D.C., el día ____ de _____ del año ____, se notificó personalmente la resolución No. 1441705 del día 23 de mayo del año 2024, que da respuesta a su Reclamo No. 1507672 del día 14 de mayo del año 2024, a MARIA CONSUELO RINCON BARRERA identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 39532831.

EL USUARIO,

EL NOTIFICADOR,

Nombre del reclamante: MARIA CONSUELO RINCON BARRERA

Número de Cédula: 39532831

Código: _____

Firma del reclamante : _____

Autorizo de manera previa, expresa e informada a Ciudad Limpia para que, directa o indirectamente, realice cualquier operación de tratamiento de mis Datos Personales, a nivel nacional e internacional, incluso con terceros ubicados en países que no proporcionen niveles adecuados de protección conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013. Para conocer más sobre los derechos que les asisten a los titulares de los Datos Personales, las formas para ejercerlos y las finalidades y tipos de tratamiento a los que los Datos Personales serán sometidos, lo invitamos a consultar la Política de Tratamiento de la Información de la Compañía, disponible en <https://www.ciudadlimpia.com.co/Politicatratamientodelainformacion.pdf>

FCM-13
11/2023 Ed. 4