

Señor  
**RUTH ELIZABETH ENRIQUEZ PULIDO**  
elixir771@gmail.com  
KR 79C 42B SUR 86  
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1440036 emitida el día 21 de mayo de 2024 en Bogotá D.C.,  
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1512526 del día 20 de mayo de 2024

#### ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 70234065 del suscriptor ubicado en la dirección KR 79C 42B SUR 86, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

*Nuevamente presento mi inconformidad con la forma en que pretenden hacer el cobro del servicio de aseo, desde el inicio en que me están cobrando el servicio a través de la factura de energía, están desconociendo el hecho que los niveles 1 y 2 del predio están vacíos y pese a las extensas respuestas no han logrado justificar por qué pretenden que una persona cancele tres veces el mismo servicio, puesto que se tiene gravado a cada nivel de la vivienda un cobro por cargo fijo, es decir que pretenden que por tres niveles que tiene el inmueble pague por el mismo servicio, pese a que tras las diferentes visitas han evidenciado que solo un nivel del bien inmueble está habitado, no encuentro justificación en las múltiples explicaciones comprende al mantenimiento y aseo del espacio público, sin atender al hecho que ese cobro debería generarse por predio no por cuantos medidores e energía existan en una edificación, sobre todo cuando la misma no está sometida a reglamento de propiedad horizontal. De otro lado estoy en completo desacuerdo con las disposiciones que ustedes citan pues están vulnerando reiteradamente mis derechos, por el simple hecho que en el predio existan tres contadores de energía no es justificación suficiente para cancelar tres veces el mismo concepto a manera de cargo básico por el mismo servicio. En igual forma me encuentro en desacuerdo con el desarrollo de la última visita realizada en el predio, como es posible que la persona presuntamente realice un aforo, sin verificar si en efecto se producen residuos, no constaté de su propia vista que los niveles 1 y 2 del bien están totalmente vacíos, y pese a que en ellos haya elementos almacenados, no se evidencia que se produzca algún tipo de residuo diferente al que se conforma del hogar de 3 personas que habitamos el tercer piso. He constatado de vista que y pese a las insulsas respuestas en el mismo vecindario inmuebles con un solo medidor y más de un apartamento con varios habitantes, y que disponen muchos más residuos que los que realmente saco (aclarando que de las tres veces que pasa el carro de recolector, difícilmente completo la bolsa de basuras para sacarla al menos dos de las tres veces que pasa), y son inmuebles que solo cancelan por concepto de cargo básico un solo valor, así que no es cierto que se facture por unidad habitacional, puesto que no visitan todos los predios, y no están haciendo el cobro de manera equitativa, y por el contrario insisten en cobrar por medidor de energía sin importar si efectivamente la unidad residencial está o no ocupada. Adicionalmente es necesario recordar que la recolección de reciclaje no la realiza la empresa de aseo, por lo que la medición de cobro por concepto de aseo debería ser distinta, puesto que no existe una regulación que incluya a los recicladores en el cobro de aseo. Reiterando que hasta tanto el cobro de cargo básico no sea un valor único y no se persiga el mismo valor por medidor, mi queja seguirá siendo reiterada puesto que el cobro trasgrede mis derechos al pretender el pago de sumas que en efecto no se causan.*

#### CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., le informa:

**PRIMERO:** Sea lo primero indicarle que en reiteradas ocasiones se ha dado respuesta de fondo a todas y cada una de sus solicitudes o peticiones, sin embargo, nuevamente se informa el estado de las cuentas de la siguiente manera:

Para la cuenta 70234066 se factura una (1) unidad residencial independiente y vacía clasificada como Residencial Estrato 3, la cual se encuentra a la fecha en cobro pre jurídico con la firma de cobranzas Cobjuridica debido al no pago del servicio prestado, desde la vigencia 2104 que comprende el periodo de facturación del 01/02/2021 al 14/03/2021 hasta la vigencia 2405 que comprende el periodo de facturación del 30/03/2024 al 29/04/2024, por valor de \$ 844,680 pesos.

Para la cuenta 70234065 se factura una (1) unidad residencial independiente y vacía clasificada como Residencial Estrato 3, la cual se encuentra a la fecha en cobro pre jurídico con la firma de cobranzas Cobjuridica debido al no pago del servicio prestado, desde la vigencia 2104 que comprende el periodo de facturación del 01/02/2021 al 14/03/2021 hasta la vigencia 2405 que comprende el periodo de facturación del 30/03/2024 al 29/04/2024, por valor de \$680,060 pesos.

Para la cuenta 10107768 se factura una (1) unidad residencial independiente y vacía y una (1) unidad no residencial independiente y vacía clasificada como Pequ. Prod. Comercial no aforado, la cual se encuentra a la fecha en cobro pre jurídico con la firma de cobranzas Cobjuridica debido al no pago del servicio prestado desde la vigencia 2104 que comprende el periodo de facturación del 30/01/2024 al 29/02/2024 hasta la vigencia 2405 que comprende el periodo de facturación del 30/03/2024 al 29/04/2024 por valor de \$1,914,120.pesos.

Por lo anterior se informa que hasta que el suscriptor y/o usuario no llegue a un acuerdo de pago sobre los valores adeudados, se continuará con el proceso de cobro, conforme lo estipulado en el parágrafo del artículo 130 de la ley 142 de 1994. Para lo cual debe acercarse a la firma de Cobranzas "COBJURIDICA ubicada la Calle 16 # 4-25 Oficina 403 Edif. Continental Bogotá D.C PBX 2435696 – 3188583987 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 a 11:00 a.m.

**SEGUNDO:** Como ya se ha explicado en decisiones anteriores, el cobro y facturación realizada obedece a la cantidad de unidades **independientes** existentes en el predio, no corresponden a lo que el usuario indica que existe, sino a lo que se ha verificado mediante múltiples visitas técnicas de verificación del predio, así como también a las características físicas actuales del predio, por lo que no es procedente realizar ningún tipo de ajuste o unificación de las cuentas, a menos, de que el predio sea modificado físicamente y su uso sea el indicado por el usuario, hasta tanto esa situación no suceda, se continuará facturando cada una de las cuentas de manera independiente y con las unidades correspondientes para cada una.

**TERCERO:** Las visitas de inspección técnica se realizan de acuerdo a solicitudes del usuario o debido a censos de actualización que esta prestadora considera necesarios, por lo que en caso de que el usuario considere que la facturación de otros predios que **no son de su propiedad ni se encuentra directamente involucrado en la prestación del servicio**, se encuentre errada, le sugerimos hacer llegar los números de cuenta correspondientes, con el fin de verificar la tarifa cobrada y evitar evasión de los pagos por el servicio debidamente prestado de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P.

**CUARTO:** Se especifica en el presente acto, que respecto a la aplicación tarifaria se tiene que, primero las tarifas del servicio público domiciliario de aseo se encuentran sujetas a un régimen legal de obligatorio cumplimiento (artículo 88.1 ley 142 de 1994<sup>1</sup>), en el establecimiento de que conforme a la libertad tarifaria regulada (artículo 14.10 ley 142 de 1994<sup>2</sup>), nuestra empresa prestadora da aplicación de la metodología tarifaria que es expedida por la Comisión de Regulación de agua potable y saneamiento básico de acuerdo con las facultades otorgadas por el ejecutivo en cumplimiento de la constitución, cabe aclarar de igual forma que las tarifas deben cumplir con un marco o régimen tarifario en principio de conformidad con los artículos 86 y 87 de la ley de servicios públicos domiciliario, la cual garantiza la continuidad en la prestación, la suficiencia financiera de las empresas que participan de acuerdo a un mercado competitivo y eficiente, y el beneficio de una tarifa que remunere cada servicio prestado tanto en calidad como en cobertura.

Entendido lo anterior ahora entrando en un aspecto conceptual se tiene que una situación particular ajena a los actores principales en la definición tarifaria, no afecta el cobro a excepción de que el legislador principal, o la misma comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico o en su defecto mediante decretos con fuerza de ley expedidos por la presidencia de la república, procedan a generar algún cambio sustancial en la forma en la cual se da aplicación a la tarifa o en la forma en la cual debe aplicarse a casos específicos modificando el régimen tarifario en temas bien sea de alcance, cobertura o incluso de inclusión de servicios.

En segunda medida, se especifica, que, esta prestadora recurre a lo ya mencionado y especificando de forma técnica el funcionamiento y aplicabilidad de la formula tarifaria que genera que la tarifa del servicio no sea una tarifa lineal, paralela con otro servicio público domiciliario o fija, si no que su misma naturaleza y la dependencia de diferentes actores dentro de la misma generan aumentos notorios como disminuciones así:

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 88. REGULACIÓN Y LIBERTAD DE TARIFAS.** Al fijar sus tarifas, las empresas de servicios públicos se someterán al régimen de regulación, el cual podrá incluir las modalidades de libertad regulada y libertad vigilada, o un régimen de libertad, de acuerdo a las siguientes reglas:

88.1. Las empresas deberán ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva comisión para fijar sus tarifas, salvo en los casos excepcionales que se enumeran adelante. De acuerdo con los estudios de costos, la comisión reguladora podrá establecer topes máximos y mínimos tarifarios, de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas; igualmente, podrá definir las metodologías para determinación de tarifas si conviene en aplicar el régimen de libertad regulada o vigilada.

<sup>2</sup> **ARTÍCULO 14. DEFINICIONES.** Para interpretar y aplicar esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

14.10. **LIBERTAD REGULADA.** Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.

Frente a cómo se obtiene el régimen tarifario se tiene que en este caso la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico, es la encargada de emitir la fórmula para el cálculo del servicio la cual está establecida en la resolución CRA 720 del 2015 Título III, Artículo 39<sup>3</sup>.

A lo anterior se hace la precisión de que para los usuarios residenciales su cobro no se basa en la producción de residuos que pueda generar mes a mes, y en el efecto de medición volumétrica particular, toda vez que la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico ya ha establecido el factor de producción que genera cada estrato conforme lo establecido en el artículo 42 de resolución CRA 720 de 2015 (usuarios no aforados).

Adicional a lo anterior para los usuarios no residenciales (aforados) su cobro en cierta medida se determina mediante la producción de residuos que pueda generar mes a mes, toda vez que la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico lo ha establecido conforme lo expuesto en la resolución CRA 151 de 2001 Artículo 4.4.1.9 Y Artículo 4.4.1.10 modificada por la resolución CRA 271 de 2003. O si es en un suscriptor multiusuario que ha solicitado la aplicación de dicha tarifa (conjunto residencial o centro comercial sometido a propiedad horizontal que se caracteriza por presentar sus residuos en un mismo punto) se adherirá a lo expresado en las resoluciones CRA 233 (modificada por la resolución CRA 247 de 2003) y 236 de 2003 y en aplicación de la misma fórmula tarifaria anteriormente dicha.

Dicha tarifa final por suscriptor conforme las obligaciones inherentes, es reportada por la prestadora frente a los entes de control y vigilancia pertinentes como información necesaria en la prestación. Que es necesario de igual manera informar que la tarifa considera igualmente a la luz del artículo 125 de la ley 142 de 1994, que cada uno de sus componentes surtirá la actualización de costos implícita la cual actualmente y efectivamente se reflejan en los artículos 36, 37 y 38 de la resolución CRA 720 de 2015, lo anterior quiere decir que teniendo en cuenta que la tarifa del servicio de aseo se divide en varios componentes (varios actores) teniendo en cuenta que la prestación del servicio de aseo no sólo consiste en la recolección de los residuos sólidos, su transporte y disposición final, sino que conlleva otros costos inherentes que hacen parte de la facturación del mismo, como son el costo de comercialización, el costo de limpieza urbana (que incluye el costo de poda de árboles, de corte de césped, de lavado de áreas públicas, e instalación de cestas dentro del perímetro urbano), el costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, el costo de tratamiento de lixiviados, el incentivo al aprovechamiento, más el valor de remuneración del aprovechamiento.

Por lo cual se aclara que conforme lo expuesto en los artículos mencionados en el párrafo anterior la tarifa en sus componentes se verán actualizados conforme las reglas allí mencionadas bien sea conforme los indicadores como IPC, IPCC o Índice combinado de precios al consumidor y combustible, Índice del grupo de obras de explanación, Índice de Costos de Construcción Pesada, entre otros, los cuales se evidencia que si generan alguna variación así mismo la tarifa de aseo demostrara dicha variación, adicional a ello también cambios como el Salario Mínimo, o cambios en datos reportados frente a la Superservicios por medio del relleno sanitario puede generar la variación a la tarifa, como bien sean las toneladas de residuos no aprovechables, aprovechables, rechazados etc., también datos contenidos en el PGRIS como metros cuadrados de poda de césped, barrido y limpieza entre otros conceptos generan igualmente la

<sup>3</sup> Para efecto de calcular la tarifa mensual final al suscriptor, los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables aplicarán la siguiente fórmula:

i) Si el usuario no tiene aforo:

ii) Si el usuario tiene aforo:

$$TFS_{i,x} = (CFT + CVNA * (\overline{TRBL} + \overline{TRLU} + TAFNA_{i,x} + \overline{TRRA})) + (VBA * \overline{TAF A_{i,x}}) * (1 \pm FCS_u)$$

En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

- Costo Fijo Total
  - Costo Variable de residuos no aprovechables
  - Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables
  - Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor
  - Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor
  - Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor
  - Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor
  - Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor
  - Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor
  - Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor
- parágrafo. En virtud de lo establecido en los artículos 14.9, 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la persona prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables, garantizará la facturación del servicio de aseo y sus actividades complementarias en los términos del artículo 2.3.2.2.1.13 del Decreto Único reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, adicionen, deroguen o sustituyan.

variación en la tarifa final por suscriptor que puede generar su aumento o disminución.

En suma, de lo anterior se tiene que a lo ya mencionado se da el ejemplo claro estipulado en la resolución CRA 843 de 2018<sup>4</sup>, la cual estableció que a partir de noviembre del 2018., se daría un aumento considerable en la tarifa en relación a los componentes competencia del relleno sanitario (consorcio CGR), a esto también se tiene como ejemplo el cambio del PGRIS mediante el Decreto 652 de 2018<sup>5</sup> modificado por el Decreto 345 de 2020<sup>6</sup> (*reflejado al mes de abril de 2021 lo cual genero aumentos que se verían reflejados en el nuevo convenio de facturación del servicio*) el cual estableció nuevas condiciones para la atención integral de los residuos sólidos en Bogotá, lo anterior a la fecha se vio nuevamente modificado mediante el Decreto 342<sup>7</sup> de 2023 (*se verá reflejado para las tarifas facturadas de noviembre de 2032 en adelante*) lo que igualmente afectaría los datos puntuales presentados a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios de los cuales se toman para generar el cobro de los componentes afectados por dichos reportes del servicio de aseo., y por último además de otras cosas evidentes que pueden afectar el cobro final por suscriptor, se tiene como otro ejemplo claro lo manifestado en el cobro del IAT (Incentivo para el aprovechamiento y el tratamiento de residuos sólidos) regulado por el decreto 2412 de 2018<sup>8</sup>, y a lo anterior se debe sumar que según las toneladas que reporten los prestadores de aprovechables en el marco del decreto 596 de 2016, puede generar variaciones considerables de igual manera, los anteriores conceptos y costos para lo usuario no aforados pueden ser verificados con detalle en el link tarifas que se encuentra en la página web [www.ciudadlimpia.com.co](http://www.ciudadlimpia.com.co), cabe aclarar que el IPC no es la única variable por la cual se actualizan las tarifas ya que cada componente del servicio de aseo depende de diferentes factores, los cuales competen a la CRA exponer.

Conforme a lo anterior la tarifa actual corresponde a las actualizaciones de costos sufridas para el presente año y a los componentes debidamente reportados por los terceros concernientes (relleno sanitario y los prestadores de aprovechables), además las tarifas cobradas responden al número de días facturados, los cuales se tiene como servicio efectivamente prestado

**QUINTO:** Por último, respecto de las labores de reciclaje que el usuario menciona, esta prestadora reitera que el cobro realizado corresponde a los residuos no aprovechables recolectados, por lo que se informa que independientemente de que el usuario realice la separación en la fuente de los residuos, el mismo es un proceso de tarifa de aprovechamiento, si el usuario está adherido a un contrato con una asociación de recicladores obtiene el beneficio descuento y en caso contrario de no estar adheridos a un contrato, el cobro de beneficios de aprovechamiento no se aplica directamente.

Por último, se informa que las cuentas contrato presentan únicamente un (1) periodo de descuento por predio desocupado vigente y pendiente por aplicar, por lo que deberá en el próximo periodo de facturación reportar el estado del mismo nuevamente.

## DECISIÓN.

Se reiteran decisiones anteriores.

1. Esperamos de esta manera haber dado trámite a su petición. Cualquier inquietud adicional con gusto será aclarada en nuestras oficinas, en el Centro de Atención al Usuario en la Av. Boyacá No. 6B 20/28, por medio del correo electrónico [linea110@proceraseo.co](mailto:linea110@proceraseo.co), o en la línea 110.

## PROCEDENCIA DE RECURSOS.

1.1 Es preciso indicarle que, una vez se entienda notificado de la presente de acuerdo como lo estipula el artículo 159 de la ley 142 de 1994, contra la presente el usuario podrá interponer de forma escrita y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante el Subgerente Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., y en Subsidio de 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, esto teniendo en

<sup>4</sup> "Por la cual se resuelve la solicitud de modificación del costo económico de referencia para los componentes de Disposición Final — CDF y de Tratamiento de Lixiviados — CTL, presentada por Centro de Gerenciamiento de Residuos Doña Juana S.A. E.S.P."

<sup>5</sup> "Por medio del cual se ajustan los datos de línea base contenidos en el Documento Técnico de Soporte - DTS del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos —PGIRS, Decreto Distrital 495 del 11 de noviembre de 2016"

<sup>6</sup> Por el cual se adopta la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS- del Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones

<sup>7</sup> "Por medio del cual se actualizan los parámetros de la línea base y se modifica el numeral 3.9. Programa de disposición final del Documento Técnico de Soporte, del Decreto Distrital 345 de 2020 - Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS y se dictan otras disposiciones"

<sup>8</sup> Por el cual se adiciona el capítulo 7, al título 2, de la parte 3, del libro 2, del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, que reglamenta parcialmente el artículo 88 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente al incentivo al aprovechamiento de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.

cuenta que el presente es un acto susceptible de recursos de acuerdo al inciso primero del artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., el 21 de mayo de 2024.

Notifíquese



**HERBERT KALLMANN GARCIA**  
DIRECCION COMERCIAL  
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.  
Elaboró: GQG



**CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.**  
**NOTIFICACION POR AVISO**



Bogotá D.C., 29 de mayo del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: RUTH ELIZABETH ENRIQUEZ PULIDO

Dirección del Predio: KR 79 C NO 42 B SUR 86 PI 2

Barrio del predio: CIUDAD KENNEDY OCCIDENTAL

Número de Teléfono: 0

Número de Celular: 3219669352

Correo Electrónico: elixir771@gmail.com

Dirección de Correspondencia: KR 79C 42B SUR 86

Barrio de Correspondencia: NO REPORTA

**ASUNTO : NOTIFICACION No. 1440036 del día 21 de mayo del año 2024**  
**CUENTA CONTRATO / SUSCRIPTOR: 70234065**

Estimado(a) Usuario(a):

Su Derecho de Peticion Facturacion No. 1512526 del día 20 de mayo de 2024 ha sido resuelto por parte de la Dirección Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., mediante resolución No. 1440036 del día 21 de mayo de 2024, donde se estableció que contra dicha decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante el Subgerente Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., y en subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Frente a la inasistencia del reclamante a surtir el trámite de la notificación personal, de acuerdo con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, será notificada la decisión mediante este aviso, donde además se anexa copia de la decisión, que será entregada a un usuario del servicio en la dirección de correspondencia, haciéndole saber que la notificación se considera surtida el día hábil siguiente al de la entrega de este aviso.

En constancia de lo anterior, suscriben esta diligencia de notificación, hoy \_\_\_de\_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**EL USUARIO**

**EL NOTIFICADOR**

Nombre del reclamante: RUTH ELIZABETH ENRIQUEZ PULIDO \_\_\_\_\_

Número de Cédula: 20959048

Código: \_\_\_\_\_

Firma del reclamante: \_\_\_\_\_

Autorizó 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/PolíticasTratamientodelainformacion.pdf>