

## CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.

### RESOLUCIÓN

Resolución No.1447344 del día 31 de mayo de 2024

Por medio de la cual se resuelve el reclamo No. 1515828 del día 23 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

#### CONSIDERACIONES

1. Que de conformidad con los resultados de la visita practicada el día 30 de mayo de 2024, donde participó el visitador comercial ANDRS SORIANO como representante de Ciudad Limpia Bogotá S.A E.S.P., se determinó que la cuenta contrato 10893863 asociado a la cuenta Enel 1528914 corresponde a un predio con las siguientes características:

Se verifica que la cuenta de la presente reclamación se encuentra inactiva, adicional a ello la usuaria Laura Reina no firma el acta de visita y no atiende la misma. Se dejó constancias de las visitas y el usuario no se comunicó con la empresa, por lo cual se procede a cerrar la presente vía de reclamación como No atendida.

A lo anterior se recuerda que, en el entendido que la Ley de servicios públicos domiciliarios (ley 142 de 1994) No prevé una materia procesal administrativa, sobre el proceso de reclamación aquí efectuado, el legislador ha manifestado que cuando una norma especial No resuelva o guarde silencio respecto a un procedimiento expedito, deberá entonces seguirse las normas que regulen la materia por concepto general, es decir, en el entendido que los servicios públicos domiciliarios son de naturaleza pública (artículo 334, 336 Y 365 a 370 de la Constitución Política de Colombia), se colige entonces que ciertas actuaciones y actos emitidos les es aplicable las normas que regulen sobre la materia lo estipulado en el Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso administrativo (CPACA) (artículo 2 de la ley 1437 de 2011), y el Código General del proceso (CGP) se aplicara cuando el CPACA no resuelva alguna materia (artículo 1 de la ley 1564 de 2012)

A esto se tiene que el Consejo de Estado (Expediente S-701, Actor Diego Giraldo Londoño, C.P. Carlos Betancourt Jaramillo) señalo cuáles actos y contratos de las empresas de servicios públicos son susceptibles de ser controlados ante esa jurisdicción (contenciosa administrativa):

“...b) no obstante esto, las citadas empresas pueden dictar ciertos actos administrativos, susceptibles de recursos y de acciones contencioso-administrativas, entre los que pueden citarse los de negativa a celebrar el contrato de servicios públicos, los que ordenan su suspensión o terminación o deciden el corte del servicio y su facturación (art. 154 inc 1°). C) Asimismo las empresas pueden celebrar contratos sometidos por regla general al derecho privado y a la jurisdicción ordinaria; y otros. Como los de prestación de servicios regulados en los arts. 128 y ss y los demás contratos que contengan cláusulas exorbitantes por imposición o autorización de las Comisiones de Regulación, en los cuales el derecho público será predominante y cuyas controversias serán de jurisdicción administrativa (art. 31 inc. 2°), porque quien presta esos servicios se convierte en coparticipe, por colaboración, de la gestión estatal; o, en otras palabras, cumple actividades o funciones administrativas. d) El ejercicio de las facultades previstas en los arts. 33, 56, 57, 116, 117 y 118 de la ley 142, darán lugar a la expedición de los actos controlables por la jurisdicción administrativa, y e) Los contratos especiales enunciados en el art. 39 de la mencionada ley estarán sujetos al derecho privado, salvo lo señalado en el artículo 39.1 que estará sometido al derecho público y a la jurisdicción administrativa”

Entendido lo anterior se tiene que el artículo 167 de la ley 1564 de 2012 (CGP), establece “(...) Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurado que ellas persiguen (...)” entendido a esto se tiene que la carga dinámica dentro de un proceso que incumba o afecte una condición especial, para el presente caso, la facturación y actualización del catastro de usuario, debe quien posee la situación más favorable demostrar aquello que pretende sea aplicado a su favor, a esto también incumbe citar

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)

Siendo lo anterior se tiene entonces que para el caso concreto de acuerdo con lo ordenado por el numeral 2.1.1 del artículo segundo de La resolución 27 de 2018 "por la cual se adopta el reglamento Comercial y Financiero para la prestación del Servicio Público de Aseo en la Ciudad De Bogotá D.C", cada concesionario del servicio público de aseo dentro de ASE, es responsable de adelantar las acciones necesarias para garantizar que la información del catastro de suscriptores contenga de modo fiel, preciso y actualizado los datos identificadores básicos de los suscriptores del servicio público de aseo, con el fin de facturar correctamente y ejecutar los procesos de recaudo y recuperación de cartera, entre otras actividades. Sumado a lo anterior en materia del servicio público de aseo que de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015 por medio del cual en su Parte III, Título II, Capítulo II, sección 4 en su artículo 2.3.2.2.4.2.109 "...todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes". Incluyendo a esto la definición de 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", la visita técnica también tiene por objeto establecer el número

de unidades habitaciones o locales que conforman el predio, como también el número de cuentas independientes, se toma entonces que al No poderse evidenciar, ni verificar lo anterior, en el entendido de que el usuario No permitió el ingreso total del predio como tampoco la verificación cierta para evidenciar las unidades independientes, se procede a cerrar la presente vía de reclamación como No atendida.

## A SUS PRETENSIONES

### PETICIONES

1. Como arrendatario de los locales mencionados, solicito amablemente que se me haga llegar la notificación a la cual se hace referencia en el comunicado recibido el día de ayer, 15 de mayo de 2024, ya que no tengo conocimiento previo de dicha comunicación.
2. Solicito que se deshaga la unificación de los servicios, puesto que los locales continúan siendo independientes y pertenecen a propietarios totalmente diferentes. Se les notifica a Ciudad Limpia que, por cumplimiento de la normativa de propiedad horizontal, esta unificación no puede llevarse a cabo.
3. Requiero que se especifique la deuda que está siendo atribuida al recibo de la cuenta contrato del local 19, dado que dicho local no tiene ninguna deuda pendiente con Ciudad Limpia.

**PRIMERO:** Una vez consultado el sistema de facturación comercial se logró evidenciar que la cuenta contrato **10893852** se encuentra al día por concepto de servicio de aseo hasta la vigencia 2103 que comprende el periodo del 01/01/2021 al 28/02/2021, aclarando, que la cuenta contrato **10893863** se encuentra al día por concepto de servicio de aseo hasta la vigencia 2402 que comprende el periodo del 30/12/2023 al 28 29/01/2024, las cuentas anteriormente mencionadas se trasladará su cartera a la cuenta vigente y **ACTIVA 10893870**.

En censo practicado conforme el numeral 2.1.1 del artículo segundo de La resolución 27 de 2018 por la cual se adopta el reglamento Comercial y Financiero para la prestación del Servicio Público de Aseo en la Ciudad De Bogotá D.C, con el fin de actualizar de forma correcta el catastro de usuarios se observa que existe para el predio:

Cuenta Contrato Aseo **10893863** Cuenta Enel **1528914**  
Suscriptor Inactivo

Cuenta Contrato Aseo **10893870** Cuenta Enel **1528915**  
Piso 1: Una (1) unidad no residencial independiente y ocupada con un área de 48 metros cuadrados  
Restaurante.

De acuerdo a lo anterior, se informa que dentro de la presente resolución se procederá a la inactivación de cuenta para su trámite y fines correspondientes.

(...)"

Lo anterior le fue notificado al suscriptor reclamante el 21/03/2024 en la CALLE 24A NO 68C 82 LC5, mediante aviso, por ende, si el usuario no se encontraba de acuerdo debía haber interpuesto la vía legal de los recursos allí estipulada, la cual se venció transcurridos los cinco días hábiles de acuerdo con lo estipulado tanto en la decisión administrativa mencionada como en lo transcrito de la normatividad vigente del artículo 154 de la ley 142 de 1994

Adicionalmente se adjunta el acta de censo, debidamente firmada por la usuaria que se encontraba en el predio para ese momento.

**SEGUNDO: NO ACCEDE**, en el entendido que una vez practicado el censo de actualización anteriormente mencionado, se evidencio que la unidad funciona para una misma actividad comercial, en razón a ello y teniendo en cuenta el retraso en la facturación presentada en la cuenta contrato **10893870** se aplicó el termino de solidaridad en el pago del servicio para ello se recuerda que la ley 142 de 1994, estipulo en su artículo 130 que:

*Artículo 130. Partes del Contrato. <Artículo modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.*

*El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.*

*Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los “deberes especiales de los usuarios del sector oficial.*

*Parágrafo. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.*

Teniendo en cuenta lo mencionado la normatividad ha aclarado mediante el Decreto Único Reglamentario de vivienda ciudad y territorio 1077 de 2015 establece en su 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. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.”

Lo anterior de igual manera se encuentra estipulado en el actual contrato de condiciones uniformes que rige la actual relación jurídica de prestación del servicio público de aseo entre el usuario y/o suscriptor, y la persona prestadora en la cláusula 10 OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO numerales 15, 16 y 17 los cuales manifiestan de forma textual:

*15. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.*

*16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.*

*17. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.*

Entendido lo anterior el usuario no puede alegar desconocimiento de la factura, o facturas emitidas para el pago del servicio público de aseo, siendo así la factura como título ejecutivo, y la cual representa los servicios prestados, debe ser remunerada conmutativamente.

En análisis de lo anterior, no está demás señalar que según lo establecido en el numeral 99.9 del Artículo 99, de la Ley 142 de 1994 "por lo cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones", no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios de que trata la ley, para ninguna persona natural o jurídica, esto con el fin de cumplir a cabalidad con los principios de solidaridad y retribución de ingresos lo cual se encuentra sujeto a lo determinado en el criterio tarifario estipulado en el numeral 87.3 del artículo 87 y el desarrollo conferido en el artículo 89 ibídem.

Además de lo anterior, los criterios tarifarios que contempla la regulación normativa vigente, implican de igual manera que la No exoneración de los cobros, se da en el entendido que todos los costos que componen la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, esto teniendo en cuenta que el régimen tarifario que a bien expida la comisión de regulación competente o según el estudio de mercado que la misma haga y autorice la expedición de tarifas por parte de las empresas prestadoras, deben seguir lo estipulado en el numeral 87.4 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, como criterio de suficiencia financiera, pero no sólo eso, sino que quien es beneficiario de un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-558 de 2001, a saber:

*“Con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 367 de la Constitución Política de Colombia la Prestación de los servicios Públicos domiciliarios no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la*

*cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohiendo la obediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”*

En igual sentido, la Sala Plena de la corte constitucional, en Sentencia SU-1010 de 2008, precisó que los servicios públicos domiciliarios se rigen desde todo punto de vista por el principio de onerosidad, en los siguientes términos:

*“Los servicios públicos domiciliarios se rigen por el principio de onerosidad, lo que implica que los usuarios deben pagar por el servicio prestado, cumpliendo así el deber constitucional de contribuir con el financiamiento de los gastos e inversiones del Estado y con la satisfacción de sus propias necesidades. En este orden de ideas, no existe justificación alguna para que se promueva una cultura de no pago entre los usuarios, situación que, a la postre, terminaría por afectar la posibilidad de que ellos mismos continúen siendo beneficiarios de los servicios prestados”*

De acuerdo con lo expuesto, la Corte Constitucional ha reconocido que el derecho del prestador para cobrar todos los conceptos que constituyen el pago de los servicios efectivamente prestados resulta inherente a la naturaleza onerosa del contrato de servicios públicos, la prohibición de gratuidad y la equidad que impone que cada usuario asuma sus cargas en lugar de distribuirlas entre los demás usuarios, salvo lo dispuesto en materia del criterio de solidaridad y redistribución de ingresos.

Siendo lo anterior y conforme la existencia de una relación jurídica, entre usuario y persona prestadora, como lo es el contrato de condiciones uniformes, es clara la obligación del pago y la acción recíproca de la actividad de cobro, del cual se desprende que para el presente caso no ha el usuario efectuado el pago del servicio público de aseo, en las vigencias mencionadas.

Entendido lo anterior se expone que si el usuario desea llegar a un acuerdo de pago sobre los saldos mencionados, deberá acercarse a alguno de nuestros puntos presenciales ubicados en los CADE de plaza de las Américas, CADE Fontibón, o en el SuperCADE Américas, o si así lo desea puede acercarse al punto de atención ubicado en el Centro de Atención al Usuario de Ciudad Limpia, cabe aclarar que para efectuar el respectivo acuerdo de pago el usuario debe acercarse con sus documentos de identificación original.

**TERCERO:** Se evidencia que corresponde a un suscriptor identificado con la cuenta contrato 10893870 clasificado como Multiusuario No Residencial Comercial, con una (1) unidad no residencial independiente y ocupada con un volumen mensual de 0.2346 metros cúbicos y una densidad de 0.22 Tn/m<sup>3</sup>. Donde en su última factura emitida el 09/05/2024 del periodo 30/03/2024 - 29/04/2024, posee un cobro por valor de \$2,169,000.00 mcte, el cual corresponde a \$ 1'999,250 mcte que fue remitido por traslado de cartera de la cuenta contrato 10893863, lo anterior de acuerdo con lo determinado en el reclamo 1452646 del 02/16/2024, el cual fue resuelto mediante la decisión empresarial 1394410 del 03/11/2024:

“(…)

*1. Que de conformidad con los resultados de la visita practicada el día 6 de marzo de 2024, se determina que la cuenta contrato 10893852 Cuenta Enel 10893852 quedará en estado de **NO COBRO E INACTIVA**, toda vez se generó una unificación en las cuentas del predio, mismo que realiza una actividad comercial conjunta.*

*Por otra parte, y una vez consultado el sistema de facturación comercial se logró evidenciar que la cuenta contrato **10893852** se encuentra al día por concepto de servicio de aseo hasta la vigencia 2103 que comprende el periodo del 01/01/2021 al 28/02/2021, aclarando, que la cuenta contrato **10893863** se encuentra al día por concepto de servicio de aseo hasta la vigencia 2402 que comprende el periodo del 30/12/2023 al 28 29/01/2024, las cuentas anteriormente mencionadas se trasladará su cartera a la cuenta vigente y **ACTIVA 10893870**.*

Por lo expuesto, y teniendo en cuenta que no se logró el recaudo del material probatorio suficiente para emitir una respuesta de fondo y ejercer de esta forma el derecho de defensa y contradicción que le concierne a ambas partes, se procederá a mantener la calificación como un suscriptor Multiusuario no residencial comercial con un volumen de la producción 0.2346 metros cúbicos mensuales, **INACTIVO** para la cuenta contrato 10893863 con cuenta Enel 1528914.

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

## RESUELVE

**Artículo primero:** Inactivar el servicio de aseo del predio ubicado en la CL 40 NO 60 C 44 LC 18, identificado con la cuenta contrato 10893863, como:

Tip.Usuario	Estrato	m <sup>3</sup>	Und.Res	Und.NoRes
Multiusuario No Residencial Comerc	4 - Medio Bajo	00000.233	0	1

**Artículo Segundo:** Informar sobre el traslado de saldos pendientes a la cuenta contrato **10893870** por un valor total de **\$ 2,169,000.00** mcte debido a la unificación de los locales comerciales para un mismo uso.

**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 ALEJANDRO TORRES PENUELA, enviando la respectiva citación para notificación personal a la CL 24 68C 42 en la ciudad de domicilio del reclamante., o generando la notificación electrónica al correo gerencialosbigotesdelgato@gmail.com 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 **31 de mayo de 2024**

Notifíquese y cúmplase

Cordialmente,



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



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



Bogotá D.C., 4 de junio del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: ALEJANDRO TORRES PENUELA

Dirección del predio: CL 40 NO 60 C 44 LC 18

Barrio del predio: SALITRE OCCIDENTAL

Número de Teléfono: 0

Número de Celular: 0000000000

Dirección de correspondencia: CL 24 68C 42

Barrio de correspondencia: NO REPORTA

<b>ASUNTO</b>	<b>NOTIFICACIÓN No. 1447344 del día 31 de mayo del año 2024</b>
	<b>CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 10893863</b>

Estimado(a) usuario(a):

Su Reclamo No. 1515828 del día 23 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 11 de junio 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. 1447344 del día 31 de mayo del año 2024, que da respuesta a su Reclamo No. 1515828 del día 23 de mayo del año 2024, a ALEJANDRO TORRES PENUELA identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 10893863.

**EL USUARIO,**

**EL NOTIFICADOR,**

Nombre del reclamante: ALEJANDRO TORRES PENUELA

\_\_\_\_\_

Número de Cédula: 10893863

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/PolíticasTratamientodelainformacion.pdf>

FCM-13  
11/2023 Ed. 4