

Señora

**LUZ MOLANO RODRIGUEZ**  
**ESNEMOLANO@HOTMAIL.COM**  
CL 58 SUR 77 H 27

Decisión empresarial No. 1480920 emitida el día 24 de julio de 2024 en Bogotá D.C.,  
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1545155 del día 10 de julio de 2024

### CONTESTACIÓN

1. En atención a la queja, donde el usuario manifiesta:

USUARIO LUZ MOLANO RODRIGUEZ REPORTA FUNCIONARIO OPERARIO DE CIUDAD LIMPIA OCASIONO DAO EN LA CUADRA CON EL CAMION TUMBO UNOS CABLES DE LUZ Y UN TUBO C.C 39645662 QTH NVA O ANT CL 58 SUR 77H 27 TEL 3153182002 B LA CECILIA LOCALIDAD KENNEDY

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., le informa que la novedad presentada con el automotor se atendió de acuerdo a los protocolos internos de la organización, donde el vehículo se quedó en el lugar por temas de seguridad y recomendaciones dadas por la empresa prestadora de energía, la situación fue reportada a la línea de emergencia de ENEL y se lograron identificar un predio sin luz, adicional trabajadores de ENEL mencionaron que solo fue un tema de conexión, sin necesidad de cambio de cableado quedando restablecido el servicio el mismo día, adicional Ciudad Limpia queda a la espera del costo que pueda acarrear por la conexión como consecuencia de los hechos antes mencionados y de esta forma poder llegar acuerdos entre las dos partes.

Es preciso indicarle que el motivo de la presente, no es un aspecto que deba seguir la vía administrativa, ya que según lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa allí señalados se interponen contra decisiones que afecten la prestación de servicio en actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en el entendido de que no son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso y/o reclamo oportuno, entendiéndose el presente como una decisión meramente informativa, en concordancia con de lo estipulado en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

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.

Notifíquese  
Cordialmente,



**HERBERT KALLMANN GARCIA**  
SUBGERENTE COMERCIAL  
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.  
Elaboró: CANG