

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.

RESOLUCIÓN

Resolución No.1476354 del día 17 de julio de 2024

Por medio de la cual se resuelve el reclamo No. 1547221 del día 15 de julio 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

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario LUISA FERNANDA IZQUIERDO GONGORA, referente a la cuenta contrato 10449285 del suscriptor ubicado en la dirección CL 22G 96G 54 IN 1, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Bogotá Julio 13-2024



Señores:
Ciudad Limpia
Av. Boyacá en 6.

A quien corresponda

Hoy me acerque a ciudad limpia en el objetivo de aclarar cuenta de cobro hecha por ustedes que no empieadía.

Aclarandome en reclamos entiendo lo siguiente.

La dirección de la casa calle 22 G N° 966-54 tiene dos unidades residenciales con contradores de luz independientes y por negligencia de ciudad Limpia no habían realizado el cobro, cuando se dieron cuenta empezaron a realizarlo a una Unidad cobrando todo lo anterior en recibo Independiente y sin ningún aviso a la residencia.

El día de hoy se dieron cuenta que no lo han cobrado a la otra Unidad lo cual no es responsabilidad mía sino de ustedes por tal motivo NO VAMOS A PAGAR SO incompetencia con las cobros de esta segunda Unidad que a la fecha NO han cobrado.

Agrodezo sus Atenciones
Luisa Fernanda Izquierdo G.
Ccl 300 2126464

CONSIDERACIONES

1. Que de conformidad con los resultados de la visita practicada el día 16 de julio de 2024, donde participaron 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 10449285 asociado a la cuenta Enel corresponde a un predio con las siguientes características:

“Se visita el predio y manifiestan no conocer al reclamante, no contestan el número de contacto. Se procede con el cierre del PQRS como no atendido, 2 pisos, fachada blanca y puerta color blanca. Factura de manera directa.”

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 2.3.2.4.2.109"...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.

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 Residencial Estrato 3, con una unidad residencial independiente y ocupada.

Por lo anterior, se le indica no es procedente su solicitud por cuanto no se pudo recaudar el material probatorio suficiente para realizar algún tipo de ajuste y/o modificación. Se le informa que, es necesario realizar una nueva solicitud donde pueda ser atendida la vista para Validar las inconformidades que presenta el usuario, adicional a ello, se debe anexar la factura de energía donde se evidencie consumo cero de energía para generar algún descuento por predio desocupado si hubiere el caso.

Adicional a lo anterior se le informa que, la cuenta contrato aseo 10449285, se encuentra pendiente de pago, con 1 mes de mora, actualmente se encuentra por un valor de \$52,350 pesos. Por ello, se reitera el pago de la prestación del servicio de aseo, se relaciona factura para su respectivo pago.

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 prohijando 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.

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 CL 22G 96G 54 IN 1, identificado con la cuenta contrato 10449285, como:

Tip.Usuario	Estrato	m ³	Und.Res	Und.NoRes
Residencial Estrato 3	3 - Medio	No Aforado	1	0

Artículo Segundo: 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 LUISA FERNANDA IZQUIERDO GONGORA, enviando la respectiva citación para notificación personal a la CL 22G 96G 54 IN 1 en la ciudad de domicilio del reclamante., o generando la notificación electrónica al correo arrendamientos@chicalainmobiliaria.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 **17 de julio de 2024**

Notifíquese y cúmplase

Cordialmente,



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

DATOS DEL USUARIO

Nombre: **O DE IZQUIERDO**
 Dirección de Predio: **CL 22G 96G 54 IN 1**
 Dirección de Envío: **CL 22G 96G 54 IN 1**
 Tipo de Productor: **Residencial Estrato 3** Estrato: **3**
 Unid. Resid. Ocupadas: **1** Unid. No Resid. Ocupadas:
 Unid. Resid. Desocupadas: Unid. No Resid. Desocupadas:
 Frecuencia de Recolección: **3** Frecuencia de Barrido: **3**

Factura de Servicio Público Número: **135275893**

Cuenta de Contrato: **10449285**
 Número para Pagos:

PERIODO FACTURADO

16/MAY/24 - 17/JUN/24

Operador: **CIUDAD LIMPIA S.A** Localidad: **9 FONTIBON** Ciclo: **77** Ruta:
 Fecha de Emisión: **17/JUL/24** Meses Mora: **1** Vigencia: **2406**

Porcentaje de Subsidio: Residencial: **15** %
 Porcentaje de Aporte: Residencial: % Comercial: %
 Volumen:
 Densidad:
 % Participación: Pagador:

COMPONENTES DE TARIFAS

Costo Fijo Total 18.462,30 Costo Variable 7.004,99 Valor Base 147.518,83
 CFT: \$ No Aprovechables: \$ Aprovechamiento: \$

TONELADAS POR SUSCRIPTOR

Barrido y Limpieza: 0,002578280 Limpieza Urbana: 0,000765150 Rechazo del Aprovechamiento: 0,00003220

Efectivamente Aprovechadas: 0,04297820 Residuos No Aprovechables Aforadas No Aforadas: 0,033061950

HISTÓRICO DE VIGENCIAS COBRADAS

Días Liquidados: **33**

6. \$ 24.799,55	5. \$ 15.228,08	4. \$ 24.204,10
3. \$ 25.818,54	2. \$ 23.961,03	1. \$ 22.690,79

LA TARIFA INCLUYE SUBSIDIO O APOORTE

PUNTOS DE PAGO

sigab.gov.co/vuspa/
www.avalpaycenter.com
Convenio Aseo Bogotá
Banco de Occidente
 - Cajeros

Corresponsal Grupo Exitó
 - Carulla
 - Surtimax
 - Super Inter
 - Almacenes Exitó

Efecty Puntored
 Convenio Aseo Bogotá:
 No. 7206

IMPORTANTE

En caso de cancelar la factura con cheque, solamente se reciben cheques de gerencia, por favor girarlo a nombre de: **FAP CONCESIÓN ASEO BOGOTÁ 2018 Nit 900.531.292-7**

ESTA FACTURA DE COBRO PRESTA MERITO EJECUTIVO DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 130 DE LA LEY 142 DE 1994. SI PAGA POSTERIOR A LA FECHA LIMITE SE COBRARÁN LOS RECARGOS POR MORA EN LA PRÓXIMA FACTURA.

CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS E.S.P	TV 4 No. 51A-25
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.	Carrera 56 # 9-17 Local 02 Torre Americas Edificio BOG Americas
CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP	Avenida Boyaca # 6 B - 20
BOGOTA LIMPIA S.A.S. E.S.P.	Carrera 69 No. 80-27/45 Local 4. Centro Empresarial Avenida 80
AREA LIMPIA S.A E.S.P	Calle 129 # 54-38

MENSAJE DE INTERES

Horario de atención: lunes a viernes: 7 am a 5 pm y sábados: 9 am a 1 pm Teléfono: Línea 110 Correo: linea110@proceraseo.co

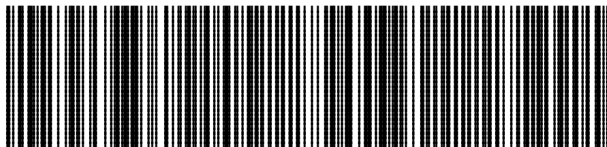
Nombre: **O DE IZQUIERDO**
 Fecha de Pago Oportuno: **24/JUL/24**



Factura de Servicio Público Número: **135275893**

Cuenta de Contrato: **10449285**

TOTAL A PAGAR : \$ 52.350



(415)770998641419(8020)000010449285(3900)000000052350



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



Bogotá D.C., 18 de julio del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: LUISA FERNANDA IZQUIERDO GONGORA

Dirección del predio: CL 22G 96G 54 IN 1

Barrio del predio: FERROCAJA FONTIBON

Número de Celular: 3228089339

Número de Teléfono: 3002126464

Dirección de correspondencia: CL 22G 96G 54 IN 1

Barrio de correspondencia: FERROCAJA FONTIBON

ASUNTO	NOTIFICACIÓN No. 1476354 del día 17 de julio del año 2024
	CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 10449285

Estimado(a) usuario(a):

Su Reclamo No. 1547221 del día 15 de julio 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 24 de julio 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. 1476354 del día 17 de julio del año 2024, que da respuesta a su Reclamo No. 1547221 del día 15 de julio del año 2024, a LUISA FERNANDA IZQUIERDO GONGORA identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 35319857.

EL USUARIO,

EL NOTIFICADOR,

Nombre del reclamante: LUISA FERNANDA IZQUIERDO GONGOR

Número de Cédula: 35319857

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