

Señores  
**FISCALIA GENERAL DE LA NACION**  
camilo.ardila@fiscalia.gov.co  
KR 86 51 66 PI 5  
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1475650 emitida el día 17 de julio de 2024 en Bogotá D.C.,  
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1547890 del día 15 de julio de 2024

### ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10773518 del suscriptor ubicado en la dirección KR 86 51 66 PI 5, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

En atención a la cuenta contrato 10773518, me permito informar que se recibió la factura 135195040 de Ciudad Limpia Bogota S.A. por valor total de 163.180 con seis (6) meses de mora, no obstante, el día 05 de julio de 2024 se pagó la factura 144279478-9 de Enel Colombia, dentro de la cual nos generaron un cobro por 122.830 por concepto de aseo, sin embargo al realizar la gestión con Enel Colombia, nos informan que ellos solo son agentes de recaudo y cualquier reclamación debe tramitarse con el operador de aseo.

De acuerdo a lo anterior, agradecemos su gentil colaboración para realizar la verificación respectiva, a fin de aplicar los valores recaudados por Enel y compartimos la nueva factura con el nuevo valor que debemos pagar, de antemano agradezco su atención y quedo atento a sus comentarios.

### CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., le informa que una vez validado nuestro sistema comercial y financiero se logró evidenciar que, para la cuenta contrato aseo 10773518 con cuenta Enel 986492, no existe recaudo actual de los dineros mencionados en la pretensión ni tampoco se evidencia comprobante de pago en los anexos de la solicitud.

#### Anexo:

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación
E92-BANCOLOMBIA PSE	121285707	23,220.00	17/12/2023	20/12/2023
E92-BANCOLOMBIA PSE	119193868	20,060.00	15/11/2023	16/11/2023
E92-BANCOLOMBIA PSE	117075523	22,350.00	21/10/2023	23/10/2023

Como se puede visualizar el ultimo recaudo efectuado de la prestación del servicio de aseo publico domiciliario fue aplicado en nuestro sistema el día 17 de diciembre del 2023. Motivo por el cual a la fecha el usuario, se encuentra en mora de 6 meses por el no pago de la obligación que se encuentra vigente por un valor de \$163,180 Pesos. Al no existir evidencia de un comprobante de pago no es posible validar si dicho valor fue realmente cancelado, por lo anterior se debe reiterar el pago.

Adicional a lo anterior, se pudo evidenciar que la cuenta contrato aseo 10773518, actualmente, se encuentra en cobro pre jurídico por el no pago de la prestación del servicio de aseo por mas de 5 meses, motivo por el cual si desea saldar dicho pago debe realizarlo mediante la entidad de cobro, la cual es distinta a Ciudad limpia.

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.

Ahora bien el, Artículo 130 de la ley 142 de 1994, estipula que <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 1935870 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 períodos 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.

De acuerdo con lo anterior esta prestadora ha iniciado el cobro persuasivo y jurídico mediante la entidad "L&C asesorías y cobranzas" para lo cual el usuario debe comunicarse y puede llegar a un acuerdo de pago directamente con ellos:

**L&C asesorías y cobranzas.**

Dirección: Calle 16 # 4-25 Of. 501 Bogotá, D.C. – Colombia

Tel: 601-5802364 Cel: 3192391852

Correo: [direccioncomercial@lyccobranzas.com.co](mailto:direccioncomercial@lyccobranzas.com.co)

Horario: Lun – Vie: 08:00 AM – 5:00 PM.

En caso de contar con el comprobante de pago, se debe realizar una nueva solicitud donde sea anexado, ya que en la presente solo se anexa el recibo, el cual no es evidencia para realizar ajuste. Por lo anterior, no es procedente aplicar los valores mencionados en la pretensión.

**DECISIÓN.**

1. Reiterar el pago de la prestación del servicio e informar el estado de cobro pre jurídico por superar los meses de mora. 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 establece el artículo 159 de la ley 142 de 1994, contra esta decisión, **No** proceden los recursos de ley establecidos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, lo anterior ya que; no es un aspecto que deba seguir la actuación administrativa a los recursos legales, en el entendido de que según lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa allí señalados se interponen contra decisiones empresariales que afecten, cambien o modifiquen de forma directa actos constituidos de, negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación; y que además 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 lo dicho, la presente respuesta hace sus veces como una decisión meramente informativa o reiterativa, téngase así lo mencionado en concordancia con lo estipulado en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., el 17 de julio de 2024.

Notifíquese



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



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



Bogotá D.C., 25 de julio del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: FISCALIA GENERAL DE LA NACION  
Dirección del Predio: CL 40 F SUR NO 74 D 16 IN 8 AP 201  
Barrio del predio: TIMIZA  
Número de Teléfono: 0  
Número de Celular: 3104767018  
Correo Electrónico: camilo.ardila@fiscalia.gov.co  
Dirección de Correspondencia: KR 86 51 66 PI 5  
Barrio de Correspondencia: SAN IGNACIO

**ASUNTO : NOTIFICACION No. 1475650 del día 17 de julio del año 2024**  
**CUENTA CONTRATO / SUSCRIPTOR: 10773518**

Estimado(a) Usuario(a):

Su Derecho de Peticion Facturacion No. 1547890 del día 15 de julio de 2024 ha sido resuelto por parte de la Dirección Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., mediante resolución No. 1475650 del día 17 de julio 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: FISCALIA GENERAL DE LA NACION \_\_\_\_\_

Número de Cédula: 8001527832 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>