

Señor:

ALEJANDRO ACOSTA CASTILLO

aleho.ing.industrial@gmail.com

AC 17 NO 81 A 07 BQ 2 AP 1712

Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1490790 emitida el día 9 de agosto de 2024 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1561943 del día 5 de agosto de 2024

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 70358519 del suscriptor ubicado en la dirección AC 17 NO 81 A 07 BQ 2 AP 1712, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

buenas tardes

el 30 de julio me llegó un mensaje de texto informando que el radicado 150739338 fue resuelto pero nunca me llegó dicha respuesta

quedo muy pendiente.

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., le informa que, una vez validado nuestro sistema comercial y financiero, se pudo evidenciar que para la cuenta contrato aseo 70358519 con cuenta Enel 7985292, existe el PQRS 1555735 que fue radicado el día 25/07/2024, tenga en cuenta que el término para dar respuesta a su solicitud es de 15 días hábiles según la normatividad vigente, dicho mensaje informativo hace referencia a que ya existe una respuesta a su solicitud, sin embargo hacen falta los trámites de envío y notificación de esa respuesta.

No obstante, a lo anterior, se le indica que, en el PQRS mencionado, se indicó no se procedente su solicitud por cuanto carece del material probatorio necesario para realizar el cambio de estrato que hace referencia específica **al certificado de la secretaria de planeación, no superior a 30 días**. Una vez se tenga el documento se debe generar una nueva solicitud anexando el mismo para su validación y ajuste.

DECISIÓN.

1. Reiterar decisión del PQRS 1555735. 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, 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 9 de agosto de 2024.

Notifíquese

**HERBERT KALLMANN GARCIA**

DIRECCION COMERCIAL

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Elaboró: NGM