

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

Resolución No. 1496266 del día 21 de agosto de 2024

Por medio de la cual se resuelve el Recurso No.1564119 del día 9 de agosto del año 2024 *Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P.*, en uso de las facultades legales conferidas por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, y las delegadas en el actual contrato de concesión, como todas aquellas demás normas concordantes, y en atención a los siguientes.

I. ANTECEDENTES.

1. En los resultados del DPF No 1553054 22/07/2024, resuelto mediante la resolución 1481819 del 25/07/2024, se informó que el suscriptor ubicado en la KR 78 NO 41 B SUR 20, identificado con cuenta contrato 10232468, se calificaría como un usuario Residencial estrato 3 con una (1) unidad residencial independiente y ocupada, el anterior acto administrativo se entendió notificado Aviso el 05/08/2024

II. INTERPOSICIÓN DE LA VÍA ADMINISTRATIVA.

2. El usuario ARACELY TERREROS mediante escrito de fecha 09/08/2024 interpone de forma Oportuna el Recurso de Reposición ante el Director Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., sustentando su inconformidad de la siguiente forma:

Bogotá, D. C., 5 de agosto de 2024

Señores
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S. A.
Bogotá

ASUNTO: RECURSO DE REPOSICIÓN.

Con la presente me permito solicitar el recurso de reposición, porque no estoy de acuerdo con lo que ustedes me informan sobre la deuda que tengo con ustedes, pues siempre se habló de la del mes de agosto del 2023; y ahora me dicen que la que debo es del mes de septiembre del 2023, no entiendo.

Por lo anterior envié las facturas y los recibos de pago los cuales siempre realizo por PSE y siempre lo cancelo completo, excepto desde que iniciaron el cobro de aseo por mora.

Aclaro que siempre pago el recibo completo y deje de pagar el día que me empezó a llegar el cobro de aseo por deuda mora, pues nunca he tenido cobros por mora, cuando no puedo pagar por motivos de fecha, llamo a Enel Colombia a solicitar más tiempo y siempre lo cancelo antes de que termine el mes.

Por lo anterior nuevamente solicito se retire la deuda que según ustedes tengo.

Cordialmente,

ARACELY TERREROS BARRERO
C.C. 41.673.529 de Bogotá
Cel. 3002037761

Copia: Enel Colombia

III. CONSIDERACIONES

3. Que con el objeto de atender el trámite del Recurso 1564119 de 09/08/2024, y una vez verificado nuestro sistema Comercial y financiero respecto a su solicitud se procede a argumentar las novedades presentadas en sus facturaciones:

Respecto a la vigencia 2309 que comprende el periodo de facturación del 25/07/2023 al 25/08/2023 por un valor de \$22,470.00 con una fecha límite de pago del 25/09/2023 es pertinente aclarar que a la fecha registra en estado de **No pago**.

Datos Generales										
Servicio:	Cuenta Contrato EFC:	Suscriptor:	Ciclo:	Periodo:	Estrato:	Alcaldía:				
Servicio Aseo	207723	263205	E-07	2309	3	KENNEDY				
Nombre:			Dirección:							
INSCREDIAL			KR 78 NO 41 B SUR - 20							
Clase Uso:	UR:		URD:	UNR:	UNRD:	Volumen:	Densidad:			
073	Multiusuario Residencial Estrato 3		1	0	0	0	0.1536	0.20		
Número Factura:	Secuencia:	Estado Servicio:	Estado Factura			Días Facturados:				
115074826	1	Activa	No Pago			32				
Total Factura:	Vigencia Actual:	Vigencia Anterior:	Valor Serv. Vig. Act.	Abono		Ajustes:				
22,470.00	22,470.00	0.00	22,436.12							
Fecha Límite Pago:	Fecha Factura:	Fecha Inicio Periodo:	Fecha Fin Periodo:	Meses Deuda:		No. Referencia:				
25/09/2023	12/09/2023	25/07/2023	25/08/2023	0						

Recaudos								
Banco	Doc. Cancelado	Vir. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago	
E91-AV VILLAS PSE	127635852	27,439.00	27/03/2024	01/04/2024	14:43	Aplicado	Facturación	
E91-AV VILLAS PSE	125459547	25,609.00	27/02/2024	28/02/2024	15:10	Aplicado	Facturación	
E91-AV VILLAS PSE	123383293	23,899.00	27/01/2024	29/01/2024	15:29	Aplicado	Facturación	
E14-NEQUI	121272332	24,539.00	18/12/2023	20/12/2023	16:33	Aplicado	Facturación	
E91-AV VILLAS PSE	119162988	21,269.00	30/11/2023	01/12/2023	15:32	Aplicado	Facturación	
E91-AV VILLAS PSE	117064892	23,599.00	20/10/2023	23/10/2023	21:05	Aplicado	Facturación	
E91-AV VILLAS PSE	112800474	21,360.00	25/08/2023	30/08/2023	11:34	Aplicado	Facturación	
E91-AV VILLAS PSE	110667839	22,230.00	14/07/2023	17/07/2023	12:08	Aplicado	Facturación	
E91-AV VILLAS PSE	108699622	23,190.00	22/06/2023	23/06/2023	23:43	Aplicado	Facturación	
E14-NEQUI	106439592	25,460.00	27/05/2023	29/05/2023	17:01	Aplicado	Facturación	

Tal y como se prueba apreciar en el apartado de recaudos de nuestro sistema, usted puede verificar que no registra el recaudo para la vigencia del mes de septiembre del 2023.

Adicionalmente, se verificaron los comprobantes adjuntos por usted donde se evidencio que de los mismos ninguno corresponde al mes de septiembre.



¡Hola, ARACELLY TERREROS

Gracias por utilizar los servicios de BANCO POPULAR y PSE. los siguientes son los datos de tu transacción:

Estado de la Transacción: Aprobada
 CUS: 122019386
 Empresa: A Toda Hora SA
 Descripción: PAGO 207723
 Valor de la Transacción: \$ 406 080
 Fecha de Transacción: 25/08/2023

Nit: 8001434071
 Nombre o Razón Social: ENEL SA ESP
 Medio de Pago: PSE - Banco Popular
 Fecha y Hora de la transacción: 25/08/2023 09:50:18 PM

Ahora bien, en relación a lo manifestado anteriormente le informamos que nuestra compañía a continuado expidiendo facturaciones con deudas por periodos anteriores en el entendido que usted mes a mes ha venido haciendo pagos parciales a la cuenta, evitando el pago de la vigencia 2309 mencionada en las anteriores consideraciones, por ende, para la vigencia actual 2408 que comprende el periodo de facturación del 30/06/2024 al 31/07/2024 se emitió por el valor de \$49,790.00 con un mes adeudado.

Datos Generales									
Servicio:	Cuenta Contrato EFC:	Suscriptor:	Ciclo:	Periodo:	Estrato:	Alcaldía:			
Servicio Aseo	207723	263205	E-07	2408	3	KENNEDY			
Nombre:	Dirección:								
INSCREDIAL	KR 78 NO 41 B SUR 20								
Clase Uso:	UR:	URD:	UNR:	UNRD:	Volumen:	Densidad:			
073	1	0	0	0	0.1536	0.20			
Número Factura:	Secuencia:	Estado Servicio:	Estado Factura	Días Facturados:					
138125534	1	Activa	Vigente	32					
Total Factura:	Vigencia Actual:	Vigencia Anterior	Valor Serv. Vig. Act.	Abono	Ajustes:				
49,790.00	27,061.00	22,729.00	26,897.46						
Fecha Límite Pago:	Fecha Factura:	Fecha Inicio Periodo:	Fecha Fin Periodo:	Meses Deuda:	No. Referencia:				
21/08/2024	02/08/2024	30/06/2024	31/07/2024	1					

En conclusión y respecto a su pretensión le informamos que la misma **no es procedente** toda vez que no fue posible acreditar el pago de la facturación pendiente.

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 2.3.2.4.2.109.: "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 distribuir las 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 la vigencia mencionada.

4. De conformidad con las pruebas documentales, como también la debida motivación expuesta en el literal anterior, se determina que la cuenta contrato 10232468 objeto de la presente vía administrativa, se enmarca dentro de la calificación de un usuario Residencial estrato 3 con una (1) unidad residencial independiente y ocupada.

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

IV. RESUELVE.

Artículo Primero: Confirmar la decisión administrativa contenida en la resolución que dio respuesta a la decisión recurrida.

Artículo Segundo: Facturar el servicio de aseo para el suscriptor ubicado en la KR 78 NO 41 B SUR 20, e identificado con la cuenta contrato 10232468 como un usuario

Tip.Usuario	Estrato	m ³	Und.Res	Und.NoRes
Multiusuario Residencial	3 – medio	0.15	1	0

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 ARACELY TERREROS, enviando la respectiva citación para notificación personal a la KR 78 41B 20 SUR en la ciudad de domicilio del reclamante., o generando la notificación electrónica al correo ARACELLYT@HOTMAIL.COM siempre y cuando el usuario hubiese autorizado dicha notificación, en la diligencia se le hará entrega de una copia de la presente e informándole que contra la presente decisión procede por escrito y debidamente sustentado el recurso de Queja el cual debe ser interpuesto directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., a los **21 de agosto de 2024**

Notifíquese y cúmplase



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

DATOS DEL USUARIO

Nombre: **INSCREDIAL .**
 Dirección de Predio: **KR 78 NO 41 B SUR 20**
 Dirección de Envío: **KR 78 NO 41 B SUR 20**
 Tipo de Productor: **Multiusuario Residencial Es** 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: **138125534**

Cuenta de Contrato: **10232468**
 Número para Pagos:

PERIODO FACTURADO

30/JUN/24 - 31/JUL/24

Operador: **CIUDAD LIMPIA S.A** Localidad: **8 KENNEDY** Ciclo: **E-07** Ruta:
 Fecha de Emisión: **21/AGO/24** Meses Mora: **1** Vigencia: **2408**

Porcentaje de Subsidio: Residencial: **15 %**
 Porcentaje de Aporte: Residencial: % Comercial: %
 Volumen: **.1536**
 Densidad: **.2**
 % Participación: **1.111** Pagador:

COMPONENTES DE TARIFAS

Costo Fijo Total CFT: \$ **18.598,68** Costo Variable No Aprovechables: \$ **6.392,70** Valor Base Aprovechamiento: \$ **150.736,65**

TONELADAS POR SUSCRIPTOR

Barrido y Limpieza: **0,002591410** Limpieza Urbana: **0,000950490** Rechazo del Aprovechamiento: **0,00002390**

Efectivamente Aprovechadas: **0,04273256** Residuos No Aprovechables Aforadas No Aforadas: **0,030720000**

HISTÓRICO DE VIGENCIAS COBRADAS

Días Liquidados: **32**

6. \$	28.602,74	5. \$	25.283,94	4. \$	26.633,10
3. \$	24.237,75	2. \$	27.295,86	1. \$	25.480,32

LA TARIFA INCLUYE SUBSIDIO O APORTE

PUNTOS DE PAGO

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

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

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**

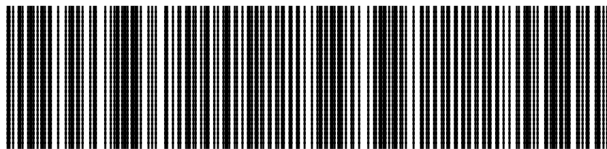
Nombre: **INSCREDIAL .**
 Fecha de Pago Oportuno: **21/AGO/24**



Factura de Servicio Público Número: **138125534**

Cuenta de Contrato: **10232468**

TOTAL A PAGAR : \$ 49.790



(415)770998641419(8020)000010232468(3900)00000049790



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



Bogotá D.C., 22 de agosto del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: ARACELY TERREROS

Dirección del predio: KR 78 NO 41 B SUR 20

Barrio del predio: TIMIZA B

Número de Teléfono: 3002037761

Número de Celular: 3002037761

Dirección de correspondencia: KR 78 41B 20 SUR

Barrio de correspondencia: 0

ASUNTO	NOTIFICACIÓN No. 1496266 del día 21 de agosto del año 2024
	CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 10232468

Estimado(a) usuario(a):

Su Recurso No. 1564119 del día 9 de agosto 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 28 de agosto 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. 1496266 del día 21 de agosto del año 2024, que da respuesta a su Recurso No. 1564119 del día 09 de agosto del año 2024, a ARACELY TERREROS identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 41673529.

EL USUARIO,

EL NOTIFICADOR,

Nombre del reclamante: ARACELY TERREROS

Número de Cédula: 41673529

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