

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

Resolución No. 1517453 del día 23 de septiembre de 2024
Por medio de la cual se resuelve el reclamo No. 1571973 del día 22 de agosto del año 2024

Con el fin de atender la petición No. 1-2024-31330 radicada mediante Bogotá Te Escucha con el consecutivo 3841022024, 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

CONSIDERACIONES

1. Que de conformidad con los resultados de la visita practicada el día 20 de septiembre de 2024, se determina que la cuenta contrato 10099100 con cuenta Enel 420797 corresponde a un predio de 4 pisos y fachada ladrillo, el cual se visitó en varias oportunidades y la usuaria no permite el acceso al predio para verificar lasb UR. Así mismo se dejó constancias de las visitas y el usuario no se comunicó con la empresa, por lo cual se procede a cerrar la presente vía de reclamación como No atendida.

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 copartícipe, 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

2.3.2.2.4.2.109"...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 habitacionales 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 Pequeño Productor Comercial con nueve (9) unidades residenciales independientes y ocupadas y dos (2) unidades no residenciales independientes y ocupadas con un volumen en la producción 0.46 metros cúbicos mensuales.

A SUS MANIFESTACIONES

PRIMERO: No es cierto, ya que el acuerdo de facturación se encuentra regulado conforme a la normatividad vigente, y se debe encontrar al día en los pagos de ambos servicios conforme a lo establecido por ende no es procedente afirmar que se obstaculiza el pago ya que esta novedad se presenta por la deuda que lleva la cuenta contrato a la fecha.

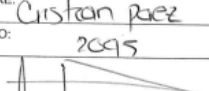
SEGUNDO: No es cierto, toda vez que la casa de cobranzas se encuentra en toda la facultad de iniciar la actualización necesaria con el fin de llegar a un acuerdo de pago en el menor tiempo posible con el usuario.

TERCERO: No es cierto.

CUARTO: No es cierto, no está llamado a prosperar, en el entendido que no adjunta elementos materiales probatorios que ratifiquen los hechos en mención.

QUINTO: No es cierto, no está llamado a prosperar, en el entendido que no adjunta elementos materiales probatorios que ratifiquen los hechos en mención.

SEXTO: Es parcialmente cierto, toda vez que en visita de actualización se evidencio la cantidad total de unidades existentes en el predio tal y como lo puede evidenciar en el siguiente anexo.

Ciudad Limpia		ACTA DE VISITA			
ARCHIVO No. 339805	No. DE PQRS	CUENTA / SUSCRIPTOR 10049100	CUENTA ENERGIA 420797		
En la Ciudad de <u>Bta</u> , siendo las <u>5:16</u> a los <u>09</u> días del mes de <u>Abril</u> del año <u>2024</u> se reunieron el señor <u>Cristian Paez</u> en su calidad de usuario, y el señor <u>Cristian Paez</u> como representante de Ciudad Limpia en su calidad de empresa prestadora del servicio de recolección, para dar constancia de los resultados obtenidos en la presente visita técnica.					
DIRECCIÓN <u>Km 10.7 # 22 F - 68</u>					
SUSCRIPTOR <u>Elyr Antonio Rodriguez</u>					
UNIDADES RESIDENCIALES (UR)			PRODUCTO		
PISO	UR	OCUPADAS	VACIAS	PISO	UR
2	3				
2	3	3			
UNIDADES NO RESIDENCIALES (UNR)			PRODUCTO		
PISO	UNR	ACTIVIDAD / NOMBRE	LARGO	ANCHO	AREA
1	1	Talla cimentación	12	6	72
1	1	Bodega	8	4	32
					OCUP. VACIAS
					1 1
ACTUALIZACIÓN DE DATOS			OTRAS CARACTERÍSTICAS DEL PREDIO		
DIRECCIÓN DEL PREDIO			ABANDONADO <input type="checkbox"/> SUSCRIPTOR INACTIVO O DF <input type="checkbox"/>		
ESTRATO LOCALIDAD			DEMOLIDO. CAUSA DE LA DEMOLICIÓN		
NOMBRE DEL SUSCRIPTOR			EN CONSTRUCCIÓN <input type="checkbox"/> EN REMODELACIÓN <input type="checkbox"/>		
NÚMERO DE MESES A FINANCIAR			INEXISTENTE <input type="checkbox"/>		
SERVICIOS DE RECOLECCIÓN			INHABITABLE Y/O EN RUINAS <input type="checkbox"/>		
ESCOMBROS ESPECIALES <input type="checkbox"/>			LOTE <input type="checkbox"/> MÍNIMAS CONDICIONES <input type="checkbox"/>		
PARA RELLENO <input type="checkbox"/> PARA ESCOMBREIRA <input type="checkbox"/>			PROGRAMA DEL ICBF <input type="checkbox"/> si no <input type="checkbox"/>		
ENLONADO <input type="checkbox"/> A GRANEL <input type="checkbox"/>			PREDIO QUE SE OBSERVA OCUPADO <input type="checkbox"/>		
TIPO			DESCUENTO PUERTA A PUERTA <input type="checkbox"/> si no <input type="checkbox"/>		
RECIPIENTE Largo Ancho Alto CANTIDAD m ³			SE CIERRA EL PQR COMO NO ATENDIDO <input type="checkbox"/>		
Prisma (m)			ÁREAS COMUNES <input type="checkbox"/>		
m ³ GRATIS: si no VALOR \$			PREDIO QUE SE OBSERVA VACIO <input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES #			CUENTA/SUSCRIPTOR ACTIVO <input type="checkbox"/>		
<u>pre-judico se da factura y cuota de cobro por un valor de \$ 13.640.676</u>					
Firman la presente acta quienes en ella intervinieron dando constancia de lo consignado:					
REPRESENTANTE DEL USUARIO O AUTORIZADO			REPRESENTANTE DE CIUDAD LIMPIA		
NOMBRE:			NOMBRE: <u>Cristian Paez</u>		
No. DE CÉDULA:			CÓDIGO: <u>2095</u>		
TELÉFONO FIJO:			FIRMA: 		
FIRMA:			TELÉFONO CELULAR:		
ANOTACIONES <u>Encargado del predio Luz</u>					
<u>Helys Aceto: cel. 3123481865</u>					

SEPTIMO: No es cierto, toda vez que evidenciando los soportes fotográficos tomados por nuestros técnicos se evidencia lo contrario.



A SUS HECHOS

PRIMERO: No es cierto, no nos consta.

SEGUNDO: Es parcialmente cierto, en el entendido que el oficio no expone contenido falso, constreñido o temerario ya que únicamente expone la deuda a la fecha de la cuenta contrato y los procedimientos establecidos para lograr el pronto pago de la misma.

TERCERO: Es cierto.

CUARTO: No es cierto, toda vez que Ciudad Limpia es quien solicita a la casa de cobranza L&C ASESORIAS Y COBRANZAS S.A.S, que inicie el cobro jurídico ya que no se evidencia intención de pago por parte del propietario o usuario del inmueble.

QUINTO: No es cierto, 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.

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 periodos 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:

Dirección: Calle 16 # 4-25 Of. 501 Bogotá, D.C. – Colombia
Tel: 601-5802364

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

SEXTO: Es parcialmente cierto, ya que en efecto se han remitido los respectivos expedientes a la SSPD.

SEPTIMO: No es cierto, no está llamado a prosperar, en el entendido que no allega elementos materiales probatorios que ratifiquen lo mencionado.

OCTAVO: No es cierto, no está llamado a prosperar, en el entendido que no allega elementos materiales probatorios que ratifiquen lo mencionado.

NOVENO: No es cierto, no está llamado a prosperar, toda vez que cada una de las resoluciones expedidas por Ciudad Limpia han sido evaluadas detenidamente, respondiendo punto a punto sus inconformidades.

DECIMO: No es cierto, no está llamado a prosperar, en el entendido que no allega elementos materiales probatorios que ratifiquen lo mencionado.

UNDECIMO: No es cierto, no está llamado a prosperar, en el entendido que no allega elementos materiales probatorios que ratifiquen lo mencionado.

DOCEAVO: No es cierto, no está llamado a prosperar, en el entendido que no argumenta su manifestación.

TRECEAVO: Se reitera la información expuesta en el numeral QUINTO.

CATORCEAVO: No es cierto, no está llamado a prosperar, en el entendido que no allega elementos materiales probatorios que ratifiquen lo mencionado.

QUINCEAVO: No es cierto, no está llamado a prosperar, en el entendido que no allega elementos materiales probatorios que ratifiquen lo mencionado.

DIESESISAVO: No es un hecho, es una manifestación.

DIESESIEVEAVO: Se reitera que, de acuerdo a nuestro Contrato de Condiciones Uniformes, se establece el cobro pre jurídico o jurídico según sea el caso y el mismo se realiza por medio de la casa de cobranza L&C ASESORIAS Y COBRANZAS S.A.S

DIESOCHOAVO: No es un hecho, es una manifestación.

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 KR 107 NO 22 F 68, identificado con la cuenta contrato 10099100, como:

Tip.Usuario	Estrato	m ³	Und.Res	Und.NoRes
Pequ. Prod. Comercial	3 - Medio	00000.460	9	2

Artículo Segundo: Notifíquese de conformidad con la legislación vigente el contenido de la presente resolución a LUZ MARINA ACERO ACERO en la KR 107 NO 22 F 68 de Bogotá D.C., haciéndole entrega de una copia de la misma.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., a los **23 de septiembre de 2024**

Notifíquese y cúmplase

Cordialmente,



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



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



Bogotá D.C., 1 de octubre del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: LUZ MARINA ACERO ACERO

Dirección del Predio: KR 107 NO 22 F 68

Barrio del predio: LA GIRALDA

Número de Teléfono: 0

Número de Celular: 3123481865

Correo Electrónico:

Dirección de Correspondencia: KR 107 NO 22 F 68

Barrio de Correspondencia:

ASUNTO : NOTIFICACION No. 1517453 del día 23 de septiembre del año 2024
CUENTA CONTRATO / SUSCRIPTOR: 10099100

Estimado(a) Usuario(a):

Su Reclamo No. 1571973 del día 22 de agosto de 2024 ha sido resuelto por parte de la Dirección Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., mediante resolución No. 1517453 del día 23 de septiembre 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: LUZ MARINA ACERO ACERO

Número de Cédula: 20955689

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>