

Señor

**ALEXANDER VARGAS GONZLEZ**

alexander.vargas@restituciondetierras.gov.co

CL 22C 132 27 BG 2

Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1522069 emitida el día 30 de septiembre de 2024 en Bogotá D.C.,  
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1584126 del día 12 de septiembre de 2024**ANTECEDENTES.**

Que mediante el radicado SSPD 20248003702041 La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios allega la petición 20228003051022 que fue radicada en sus dependencias, referente a la cuenta contrato 12418747 del suscriptor ubicado en la dirección CL 22C 132 27 BG 2, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Señores

**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**

Carrera 18 No 84-35

**Bogotá D.C.****Asunto:** Solicitud Investigación por Silencio Administrativo Positivo en contra de la empresa CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.**Número de identificación ante el prestador:** 12418747**Información personal**

Nombres y Apellidos: UnidadRestitucióndeTierras Restitución Tierras Despojadas

Tipo de documento: NIT

Número de documento: 900498879

Teléfono: 3770300

Dirección: Cra. 13 A No. 29-24 Piso 09 GGSOA - Almacén

Departamento / Municipio: Bogotá D.C., Bogotá D.C.

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, solicito a la Superservicios investigar al prestador mencionado en el asunto por la presunta incurrancia de silencio administrativo positivo en la petición:

**Número de petición:** N/A**Fecha de radicación de la petición ante el prestador:** 14/03/2022**Motivo por el cual se presenta esta solicitud en el cual:** El prestador no contestó lo que se estaba reclamando de fondo

Reconozco los efectos administrativos de esta solicitud y solicito me sea otorgada la calidad de tercero afectado ya que el resultado de esta petición puede afectar mis intereses particulares.

Autorizo voluntariamente al prestador del servicio público ante el cual radico la petición y a la Superservicios para (i) el uso de mis datos personales de acuerdo con la Ley 1581/2012.

Informo que NO he presentado petición, recurso o solicitud ante la Superservicios sobre los mismos hechos aquí mencionados.

**CONSIDERACIONES.**

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, primeramente, se hace necesario identificar el tipo de suscriptor, el cual lo obtenemos por nuestro sistema de información comercial y financiero, y donde una vez verificado este, se evidencia que corresponde a un suscriptor identificado con la cuenta contrato 12418747 clasificado como Pequ. Prod. Comercial con una (1) unidad no residencial independiente y ocupada como no aforado tarifario.

Que respecto a la solicitud de "silencio administrativo positivo", es pertinente aclarar que los correos administrativos propios de la compañía NO son correos autorizados para la recepción de PQRS relacionadas con el servicio publico de aseo, por ende el correo [auxcontablebogota3@ciudadlimpia.com.co](mailto:auxcontablebogota3@ciudadlimpia.com.co), NO es un correo autorizado para la petición elevada el 08 de marzo de 2022, por ende la solicitud aquí elevada carece del debido proceso que toda petición debe tener a la luz de la ley 1755 de 2015.

De: Alexander Vargas Gonzalez <alexander.vargas@restituciondetierras.gov.co>  
Enviado: martes, 8 de marzo de 2022 19:02  
Para: [auxcontablebogota3@ciudadlimpia.com.co](mailto:auxcontablebogota3@ciudadlimpia.com.co) <[auxcontablebogota3@ciudadlimpia.com.co](mailto:auxcontablebogota3@ciudadlimpia.com.co)>  
Cc: [robinson.aguirre.urt@outlook.com](mailto:robinson.aguirre.urt@outlook.com) <[robinson.aguirre.urt@outlook.com](mailto:robinson.aguirre.urt@outlook.com)>  
Asunto: RE: Correo de prueba Unidad de Restitución de tierras

Sres. CIUDAD LIMPIA

**QUEJA: Por no entrega oportuna del recibo de cobro de ASEO**

Por medio de la presente para informar que Ciudad Limpia no están realizando la entrega oportuna de los recibos del contrato 12418747. Situación que está incidiendo en no poder pagar oportunamente y esto nos genera inconvenientes internos a nivel financiero en la entidad.

Por lo anterior me permito solicitar copia del recibo del servicio del **mes de febrero** (Periodo del 01 al 31 diciembre de 2021).

Favor remitir al correo

[alexander.vargas@restituciondetierras.gov.co](mailto:alexander.vargas@restituciondetierras.gov.co)

Cordialmente,

**Alexander Vargas González**

Líder Grupo Almacén  
Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa - GGSOA  
Carrera 13A N° 29-24 Edificio Allianz. Piso 9° Bogotá – Colombia

Que el unico correo autorizado para reclamaciones realcionadas con el servicio publico de aseo es [linea110@proceraseo.co](mailto:linea110@proceraseo.co):

[ciudadlimpiabogota.com.co/contactenos/](https://ciudadlimpiabogota.com.co/contactenos/)

## DATOS DE CONTACTO

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. pone a disposición de sus usuarios este sitio, en el cual se puede registrar las solicitudes, quejas y reclamos correspondientes al servicio público de aseo urbano prestado en Bogotá para las localidades de Kennedy y Fontibón.

Lo invitamos a disfrutar de nuestro de servicio de atención virtual.

También puede dirigirse a nuestro Centro de Atención al Usuario ubicado en Bogotá en AK 72 6B - 20, intersección de la Avenidad Boyacá con Avenida de las Américas, costado nororiental.

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. - Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

- **Supercade de las Américas:** Avenida Carrera 86 No. 43 - 55 Sur Horario: L-V 7:00 am a 12:00 p.m. y de 1:00 pm a 4:30 pm. Sábados de 8:00 am a 12:00 m.

- **Cade Fontibón:** Carrera 106 No. 15A - 25 Horario: L-V 7:00 am a 12:00 p.m. y de 1:00 pm a 4:30 pm.

- **Cade Plaza de las Américas:** Carrera 71D No. 6 - 94 Sur Local 1132-1134 Horario: L-V 7:00 am a 12:00 p.m. y de 1:00 pm a 4:30 pm

- **Dirección de correspondencia:** Av. Boyacá 6B - 20/28

- **Correo electrónico para notificaciones judiciales:** [juridica@ciudadlimpia.com.co](mailto:juridica@ciudadlimpia.com.co)

- **Teléfono Fijo:** (571) 110 - **Teléfono Celular:** 110 sin \* 0 #

- **correo electrónico:** [linea110@proceraseo.co](mailto:linea110@proceraseo.co)

Que además de ello se aclara que:

Respecto a la reclamación del usuario se informa que, en razón a la entrega de la factura la misma a la fecha de acuerdo con lo estipulado en nuestro contrato de condiciones uniformes la misma para el suscriptor aquí discutido se efectúa de forma directa, es decir; no se emite de manera conjunta con otro servicio publicó domiciliario bien sea porque en el inmueble no existe servicio de energía con Enel codensa, o el suscriptor no posee dicho suministro contratado, por ende se efectúa la facturación de manera directa.

Ademas se recuerda de igual manera el usuario podrá crear un usuario y contraseña en la página web <https://ciudadano.sigab.gov.co/#/login>, donde podrá igualmente efectuar seguimiento a la cuenta contrato y efectuar los pagos respectivos, (se podrá adicionar por usuario 10 cuentas contrato), adicional a ello si el usuario efectúa el pago por transferencia bancaria o por pago con la factura directa, se informa que , respecto a la facturación directa el numeral 2.2.2 del literal 2.2 "FACTURACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO", del actual Reglamento Comercial y Financiero para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá Resolución UAESP 027 de 2018, estipula:

*La impresión y distribución de las facturas siempre se hará por intermedio de la empresa de servicios públicos con la que se suscriba convenio de facturación conjunta. Para aquellos usuarios o suscriptores a los que dicha empresa no imprima ni remita factura, las facturas se imprimirán y distribuirán directamente bajo el proceso de facturación directa, actividad que será asumida por el ENTE PROCESADOR DE INFORMACION DEL SERVICIO DE ASEO -EPISA-, el cual podrá subcontratar esta actividad.*

De lo anterior debe desprenderse que el EPISA, se conoce hoy como PROCERASEO S.A.S. Según lo anterior se tiene que la factura es emitida y entregada por dicha entidad y no por la empresa prestadora del servicio público de aseo, conforme lo anterior se presume de hecho la buena fe contractual por ende se tiene que al quedar la entrega de la factura directa por una entidad reconocida contractualmente, no puede desprenderse el no cumplimiento del mismo, ahora bien, cabe aclarar que PROCERASEO S.A.S., realiza la entrega de la factura mediante un operador logístico de correspondencia, el cual asegura la entrega total de dichas facturas respecto al suscriptor aquí discutido no se evidencian reportes de facturas no entregadas por parte del operador logístico respectivo y que hubiesen sido informadas por la entidad encargada.

Cabe resaltar que, frente al punto anterior y considerando lo preceptuado en el artículo 148 de la ley de servicios públicos, en concepto unificado SSPD-OJU-2009-03 referido a las facturas de servicios públicos domiciliarios la Oficina Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios afirmo:

*"(...) Finalmente, conviene señalar que cuando este artículo establece que el usuario no está obligado a cumplir con las obligaciones que cree la factura, sino después de conocerla, no significa que si el usuario no recibe la factura, la empresa pierde el derecho a recibir el precio; los dos únicos casos en que la empresa pierde al derecho a recibir el precio es cuando hay cobros inoportunos conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y en el supuesto del artículo 146 de la misma ley, cuando por acción u omisión de la empresa, falta la medición del consumo.*

*Cuando el usuario no recibe la factura, tiene el deber de acercarse a la empresa y solicitar una copia. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago. Una cosa es que el usuario no éste obligado a cumplir dentro de los plazos señalados, por ejemplo, para pagar, y otra muy distinta que quede definitivamente eximido de la obligación."*

Por último, respecto a la solicitud de envío de la factura por correo electrónico, se informa que actualmente la factura se remite únicamente de forma física conforme lo estipulado por la regulación y el contrato vigente.

## DECISIÓN.

Se informa lo pertinente sobre la petición.

1. 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 precedentes

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 30 de septiembre de 2024.

Notifíquese



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



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



Bogotá D.C., 1 de octubre del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: ALEXANDER VARGAS GONZLEZ

Dirección del predio: CL 22C 132 27 BG 2

Barrio del predio: BRISAS ALDEA FONTIBON

Número de Celular: 0000000000

Número de Teléfono: 3770300

Dirección de correspondencia: CARRERA 13A 29 24 PISO 9

Barrio de correspondencia: MONTEVIDEO

<b>ASUNTO</b>	<b>NOTIFICACIÓN No. 1522069 del día 30 de septiembre del año 2024</b>
	<b>CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 12418747</b>

Estimado(a) usuario(a):

Su Derecho de Peticion Facturacion No. 1584126 del día 12 de septiembre 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 7 de octubre 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. 1522069 del día 30 de septiembre del año 2024, que da respuesta a su Derecho de Peticion Facturacion No. 1584126 del día 12 de septiembre del año 2024, a ALEXANDER VARGAS GONZLEZ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 3.

**EL USUARIO,**

**EL NOTIFICADOR,**

Nombre del reclamante: ALEXANDER VARGAS GONZLEZ

\_\_\_\_\_

Número de Cédula:3

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/Politicatratamientodelainformacion.pdf>

FCM-13  
11/2023 Ed. 4