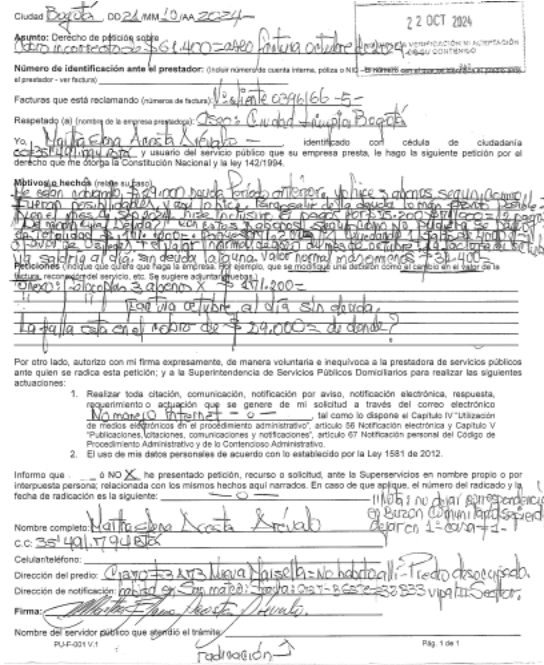


Señora
MARTHA ACOSTA
 KR 7B ESTE 32B 33 VIPAL II SECTOR
 Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1540375 emitida el día 31 de octubre de 2024 en Bogotá D.C.,
 Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1607140 del día 22 de octubre de 2024

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato **10303568** del suscriptor ubicado en la dirección KR 70 NO 3 A 73, donde nos allega como motivo de su inconformidad:



Handwritten details from the form:
 Ciudad: Bogotá, DD: 22/10/2024
 Asunto: Derecho de petición sobre el contrato 10303568
 Número de identificación ante el prestador: 10303568
 Facturas que está reclamando: Vigencia 2408
 Respetado (al/la) (contra de la empresa prestadora): Ciudad Limpia Bogotá
 Yo, Martha Acosta, identificada con cédula de ciudadanía 99999999 y usuario del servicio público que su empresa presta, le hago la siguiente petición por el derecho que me otorga la Constitución Nacional y la ley 142/1994.
 Motivación hechas (relate su caso): He abonado \$29.000.000 de deuda anterior, y he pagado según lo que me han cobrado, pero no he podido pagar la deuda por el problema de la deuda, ya que no he podido pagar la deuda por el problema de la deuda, ya que no he podido pagar la deuda por el problema de la deuda.
 Por otro lado, autorizo con mi firma expresamente, de manera voluntaria e inequívoca a la prestadora de servicios públicos ante quien se radica esta petición; y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domésticos para realizar las siguientes actuaciones:
 1. Realizar toda citación, comunicación, notificación por aviso, notificación electrónica, respuesta, requerimiento o actuación que se genere de mi solicitud a través del correo electrónico No. 1607140.
 2. El uso de mis datos personales de acuerdo con lo establecido por la Ley 1581 de 2012.
 Informo que NO he presentado petición, recurso o solicitud, ante la Superintendencia en nombre propio o por interpuesta persona, relacionada con los mismos hechos aquí narrados. En caso de que sí, el número del radicado y la fecha de radicación es la siguiente: No.
 Nombre completo: Martha Acosta Arvalo
 Celular/teléfono: 311 241 1794
 Dirección del predio: Calle 127 No. 32B-33 Sector Vipal II
 Dirección de notificación: Calle 127 No. 32B-33 Sector Vipal II
 Firma: Martha Acosta Arvalo
 Nombre del servidor público que agenció el trámite: Radicación

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 10303568 clasificado como Residencial Estrato 3 con una dos (2) unidades residenciales independiente y vacías.

Por otro lado, una vez verificado el sistema comercial se identifica que la cuenta contrato ha realizado pagos por medio de abonos esto con el fin de avanzar en la deuda y no colgarse, pro esta razón se ha presentado el cargue de la deuda anterior a las facturas emitidas, para tener más claridad en lo ocurrido a continuación se procede a describir las ultimas tres (3) vigencias.

Para la vigencia 2408 que comprende el periodo facturado entre el 25/07/2024 al 26/08/2024 se generó la factura #139543221 por un valor de 34,220.00, más el valor de la mora de cinco (5) mese pendientes, de esa manera se genera la factura por un pago total de \$ 175,200.00 según lo evidenciado en el sistema comercial se genera el abono #542317 por un valor de 71.000, para que se realice el pago de manera parcial a la vigencia, el valor del abono ingresa a sistema para el 12/09/2024.

Por otro lado, para la vigencia anteriormente descrita también se genera el abono #540482 por un valor de \$75,200.00, este para que se realice el pago como abono a la deuda pendiente, de esa manera para la vigencia en mención ingresa un pago total de \$146.000, quiere decir lo anterior que quedaría un saldo pendiente por pagar de \$29.200 (175.200-146.000), saldo el cual se cargó en la siguiente vigencia.

Para la vigencia 2409 que comprende el periodo facturado entre el 27/08/2024 al 26/09/2024 se generó la factura #141728913 por un valor de \$ 32,400.00 más el valor anterior teniendo en cuenta que con los abonos generados para el pago parcial de la deuda no se logra cancelar la deuda total, de esa manera se carga el valor anterior a la factura de la vigencia descrita, quedando así un saldo total por pagar de \$61,400.00 (29,000.00+32,400.00) para el valor en mención el pago limite fue para el 11/10/2024, según se evidencia en sistema el valor fue cancelado para el 16/10/2024, **lo cual clasifica como un pago realizado de manera extemporánea.**

Para la vigencia 2410 (vigencia actual) que comprende el periodo facturado entre el 27/09/2024 al 26/10/2024 en la cual se generó la factura #144047347 por un valor total de \$30,490.00 valor el cual tiene fecha limite de pago para el 13/11/2024, dicho valor es que le llegara junto a la factura de energía, toda vez que la facturación para la cuenta contrato en estudio se realiza de manera conjunta.

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 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.

DECISIÓN.

Se le informa a la usuaria que el cargue de la deuda anterior se debe a que los abonos pagados no cubrían el total de la deuda, por esta razón en la factura genera se emite con deuda en periodos anteriores. 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 estipula el artículo 159 de la ley 142 de 1994, contra la presente el usuario podrá interponer de forma escrita y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante el Subgerente Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse ante la empresa en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente, esto teniendo en cuenta que el presente es un acto susceptible de recursos de acuerdo al inciso primero del artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., el 31 de octubre de 2024.

Notifíquese



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



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



Bogotá D.C., 1 de noviembre del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: MARTHA ACOSTA

Dirección del predio: KR 70 NO 3 A 73

Barrio del predio: HIPOTECHO

Número de Celular: 0000000000

Número de Teléfono: 2606115

Dirección de correspondencia: KR 7B ESTE 32B 33 VIPAL II SECTOR

Barrio de correspondencia: NO REPORTA

ASUNTO	NOTIFICACIÓN No. 1540375 del día 31 de octubre del año 2024
	CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 10303568

Estimado(a) usuario(a):

Su Derecho de Peticion Facturacion No. 1607140 del día 22 de octubre 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 8 de noviembre 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.

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. 1540375 del día 31 de octubre del año 2024, que da respuesta a su Derecho de Peticion Facturacion No. 1607140 del día 22 de octubre del año 2024, a MARTHA ACOSTA identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 35491794.

EL USUARIO,

EL NOTIFICADOR,

Nombre del reclamante: MARTHA ACOSTA

Número de Cédula:35491794

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