

Señora  
**MARIA EDILIA SANCHEZ**  
KR 83 NO 38 D SUR 09  
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1544513 emitida el día 12 de noviembre de 2024 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1610854 del día 29 de octubre de 2024

#### ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10532156 del suscriptor ubicado en la dirección KR 83 NO 38 D SUR 09, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

*"(...) quiero manifestar que no estoy de acuerdo con el monto que la aduce la empresa de aseo, ya que aparte de exagerado, respetuosamente es abusivo y no están teniendo en cuenta que aparte que no hay consumo de luz, es evidente que el predio está desocupado, situación que puede corroborar los funcionarios de la misma empresa que mes a mes leen el consumo*

*Es claro que como son prestaciones de servicios públicos de manera distinta, como son Luz y recolección de basuras, dichos valores deben ser cobrados por separados, independientemente que la misma empresa el preste*

*En el barrio donde se encuentra ubicado el inmueble, está inundado de basuras y son los vecinos los que salen a barrer las calles, o por lo menos su frente, por lo que no es de recibo algún tipo de cobro frente al mismo (...)*

*Aunque el cobro de aseo se realice ahora por medio de la factura de Enel Colombia S.A. ESP, en la localidad el proceso de liquidación y de prestación del servicio de aseo en la zona seguirá siendo responsabilidad del operador de aseo CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.*

#### CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, nos permitimos informar que según la visita realizada el pasado 28 de octubre de 2024 se evidenció que en efecto el predio se encuentra vacío donde se aclara la siguiente información frente a la cuenta contrato en reclamación:

El predio corresponde a Piso 1 y 2: Una (1) unidad residencial independiente y vacía correspondiente a predio de 2 pisos con fachada en pañete y puerta blanca.

Que con el fin de explicar de forma detallada lo anteriormente mencionado, tomaremos un momento para dar a conocer la normatividad vigente en materia de prestación del servicio público domiciliario de aseo ayudándonos de las definiciones contenidas en el Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, por el cual en su Parte III, Título II, Capítulo I, en relación a la prestación del servicio público de aseo define:

**Usuario Residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

**Unidad Habitacional:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

**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.

Ahora bien, teniendo en cuenta las definiciones mencionadas para conocimiento del usuario, procederemos a informar de que trata el descuento a aplicarse por "predio desocupado"

Primeramente, tenemos que de acuerdo con el artículo 5.3.2.3.7. del Capítulo III, Título II, Parte III, del Libro 5, de la resolución 943 de 2021, expedida por la entidad reguladora, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento, cuando un usuario solicita la aplicación del beneficio por predio desocupado para el servicio público de

aseo, nosotros debemos aplicar una tarifa especial mensual o bimensual según corresponda, sobre los inmuebles desocupados por concepto de servicio ordinario de aseo, está tarifa que menciona la entidad regulatoria, se encuentra definida por el cobro de costos fijos que aseguran la continuidad del servicio a nivel ciudad, es decir; frente a temas sanitarios nos ayudan a mantener una Ciudad más limpia.

Estos costos fijos, los podemos definir en: el costo de comercialización, el costo de limpieza urbana (que incluye un costo de poda de árboles, de corte de césped, de lavado de áreas públicas, e instalación de cestas dentro del perímetro urbano y según como lo define la entidad territorial competente), el costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, de estos costos debemos tener en cuenta que los residuos que se generan de estas actividades se debe asegurar igualmente su recolección y transporte hasta el sitio de disposición final por lo cual para asegurar lo mencionado a los costos ya citados, debemos agregar un costo de recolección y transporte de estos residuos y por su puesto el costo de disposición final que asegura el tratamiento adecuado de dichos residuos.

De acuerdo a lo que hemos mencionado hasta este punto, es importante ahora mencionar que, para ser beneficiario de la aplicación de la tarifa especial, en un determinado periodo de facturación, el peticionario deberá presentar ante la persona prestadora del servicio la solicitud de desocupación del inmueble, acompañada de al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- Factura del último periodo del servicio público domiciliario de acueducto, en el que se pueda establecer que no presentó consumo de agua potable.
- Factura del último periodo del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.
- Acta de inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio de acueducto de la solicitud de suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Ciudad Limpia S.A.E.S.P. le informa que, una vez validado nuestro sistema comercial y financiero, se logró evidenciar que para la cuenta contrato **10532156**, concede el descuento por predio desocupado por tres (3) periodos consecutivos, luego de los cuales, al no haberse presentado una nueva solicitud de descuento por predio vacío o sin uso, se procederá a emitir el cobro de la unidad como ocupada.

Conforme lo mencionado es claro que la normatividad le da al usuario una obligación la cual se traduce en lo ya mencionado anteriormente, donde es el quien debe reportar de forma periódica y oportuna la desocupación de un inmueble.

Entendido lo anterior se tiene que la tarifa mensual a cobrar a los inmuebles desocupados por concepto de servicio ordinario de aseo, se encuentra definida por el cobro de conceptos en costos fijos que involucra: el costo de comercialización, el costo de limpieza urbana (que incluye el costo de poda de árboles, de corte de césped, de lavado de áreas públicas, e instalación de cestas dentro del perímetro urbano), el costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; adicionando a ello el costo de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables y el costo de disposición final producto de las actividades operativas prestacionales anteriormente mencionadas y definidos en la metodología tarifaria vigente (artículo 39 de la resolución CRA 720 de 2015).

Se confirma en el presente acto que la cuenta **10532156** se encontraba en la actividad Cobro pre jurídico desde 01/07/2022 con la firma L&C Asesorías y Cobranzas S.A.S. sin embargo ya se registro el pago total de la deuda para su validación y conocimiento.

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
E07-BANCOLOMBIA	142814573	1,178,970.00	07/11/2024	08/11/2024	09:56	Aplicado	Facturación
E19-COLPATRIA	57376073	16,920.00	26/05/2021	29/05/2021	19:03	Aplicado	Facturación
E19-COLPATRIA	55427176	15,670.00	27/04/2021	28/04/2021	18:01	Aplicado	Facturación

Es preciso aclarar que la empresa prestadora del servicio público de aseo es esta entidad, Ciudad Limpia S.A.E.S.P., y la prestadora del servicio de energía corresponde a Enel Colombia, sobre la figura de facturación conjunta se toma lo aclarado en el concepto 131 de 2021(...)

Consiste en la cuenta que un prestador efectúa y comunica a un usuario, en la cual se contiene el cobro de dos o más servicios que podrán pagarse de forma independiente; sin embargo, respecto de los servicios públicos domiciliarios de alcantarillado y aseo (saneamiento básico), la facturación conjunta comporta una obligación a cargo de los prestadores de acueducto, energía y gas, atendiendo la dificultad en el recaudo y la imposibilidad de suspensión de los servicios de saneamiento básico.

Así las cosas, la Ley 142 de 1994, hace referencia a la facturación conjunta en el inciso séptimo del artículo 146 y en el inciso segundo y párrafo del artículo 147 ibidem, donde se dispuso lo siguiente:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.

(...)

Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.

(...)”

“ARTÍCULO 147. NATURALEZA Y REQUISITOS DE LAS FACTURAS.

(...)

**En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico.** Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

(...)

PARÁGRAFO. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.”

La norma transcrita, establece la separación de cobros cuando se facturen varios servicios públicos domiciliarios en la misma factura, es decir, cada servicio debe encontrarse discriminado indicando la información suficiente y necesaria. Lo anterior, con el fin de que el usuario y/o suscriptor pueda verificar si la prestadora dio cumplimiento a la ley, la regulación, y el contrato de servicios públicos, en lo referente al procedimiento para la determinación del consumo, según lo dispuesto en los requisitos de la factura contemplados en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, el cual establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

Tomando entonces lo dicho en nuestro primer apartado y hasta este momento es importante advertir, al peticionario que Ciudad Limpia, gracias al aviso realizado mediante la presente solicitud; aplicara el beneficio por predio desocupado a las unidades independientes en estado de desocupación de su cuenta contrato **10532156**, esto contara teniendo en cuenta la fecha en que se llevó a cabo la visita, para lo cual, de acuerdo con las unidades independientes existentes, sobre su facturación del servicio público de aseo se clasificará el suscriptor como Residencial estrato 2 con una (1) unidad residencial independiente y vacía.

Para finalizar resaltamos una información importante para el usuario, donde él debe tener presente que **la acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses**, donde una vez finalizados o cumplidos por así decirlo, de continuar alguna de las unidades independientes desocupada, deberá presentar nuevamente la solicitud ante Ciudad Limpia, ya que; nosotros no podemos generar la aplicación del beneficio de forma automática, resaltamos lo mencionado ya que; es un deber del usuario dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble, **de forma oportuna**.

Por otro lado, se informa que frente al reclamo de barrido deficiente se emitirá respuesta bajo el radicado No. 1611291 para su validación y conocimiento.

## DECISIÓN.

1. **INFORMAR:** a la usuaria que tarifas se facturan cuando un predio se encuentra en estado de desocupación y el deber de reportar continuamente cada 3 meses que la unidad se encuentra vacía para otorgar el descuento por lo 3 correspondientes periodos. Por otro lado se informa que la cuenta contrato 10532156 ya se encuentra al día con el servicio publico de aseo.

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 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 12 de noviembre de 2024.

Notifíquese



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



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



Bogotá D.C., 13 de noviembre del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: MARIA EDILIA SANCHEZ

Dirección del predio: KR 83 NO 38 D SUR 09

Barrio del predio: LLANO GRANDE

Número de Teléfono: 4524810

Número de Celular: 3132626733

Dirección de correspondencia: KR 83 NO 38 D SUR 09

Barrio de correspondencia: KENNEDY CENTRAL

<b>ASUNTO</b>	<b>NOTIFICACIÓN No. 1544513 del día 12 de noviembre del año 2024</b>
	<b>CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 10532156</b>

Estimado(a) usuario(a):

Su Derecho de Peticion Facturacion No. 1610854 del día 29 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 19 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. 1544513 del día 12 de noviembre del año 2024, que da respuesta a su Derecho de Peticion Facturacion No. 1610854 del día 29 de octubre del año 2024, a MARIA EDILIA SANCHEZ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 41357885.

**EL USUARIO,**

**EL NOTIFICADOR,**

Nombre del reclamante: MARIA EDILIA SANCHEZ

\_\_\_\_\_

Número de Cédula:41357885

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