

Señora
MARIA EDILIA SANCHEZ
aloabogados@hotmail.com
KR 83 NO 38 D SUR 09

Decisión empresarial No. 1546681 emitida el día 13 de noviembre de 2024 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1611291 del día 29 de octubre de 2024

CONTESTACIÓN

1. En atención a la queja de información del presente oficio, referente a la cuenta contrato **10532156** del predio ubicado en la dirección KR 83 NO 38 D SUR 09, donde el usuario manifiesta:

"(...) 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 (...)

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., informar que una vez se visita la dirección en cuestión se intenta en repetidas ocasiones contactar a la usuaria María Sánchez al celular suena apagado, en el predio no sale nadie. se anexa fotos de operario habilitando la zona las frecuencias de barrido son los lunes, miércoles y viernes.



Por otro lado, bajo el consecutivo #1610854 donde se le brinda respuesta a la su inconformidad por lo facturado, radicado en el cual se le informa lo siguiente:

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 evidencio 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 mas 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 periodos 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**.

Continuando con la descripción de la operación de aseo es de total importancia que los residuos permanezcan en el lugar adecuado frente al predio, o en el lugar acordado con la empresa prestadora disponiendo de la persona encargada, lo anterior ya que sobre la vía se debe prestar el fácil acceso, es decir, que no existe impedimento alguno como vehículos parqueados que puedan ocasionar demoras en la prestación del servicio o posibles daños.

Cabe aclarar que la prestación del servicio se encuentra estandariza y en cumplimiento de la normatividad vigente conforme el rango horario. Lo anterior conforme a la normatividad que regula el servicio operativo de recolección y transporte en el artículo 2.3.2.2.2.16. Obligaciones de los usuarios para el almacenamiento y la presentación de residuos sólidos. Son obligaciones de los usuarios del servicio público de aseo, en cuanto al almacenamiento y la presentación de residuos sólidos:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo a lo dispuesto en este capítulo, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en los respectivos programas para la prestación del servicio público de aseo, aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

5. Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.

Artículo 2.3.2.2.2.21. Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos. La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con el prestador otro sitio de presentación. La presentación de los residuos sólidos, deberá cumplir lo previsto en el presente capítulo, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

Decreto reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, por el cual en su Parte III, Título II, Capítulo II, artículo 2.3.2.2.2.30. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos.

En el artículo 2.3.2.2.2.31. Horarios de recolección. La persona prestadora del servicio público aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta cantidad de residuos generados, las características cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

Artículo 2.3.2.2.2.32. Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características

del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana. (Lo cual fue modificado conforme la necesidad del manejo de los residuos en el distrito capital para tres días por semana conforme lo definió la administración distrital).

Lo anterior basado en Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 del 2015 Parte III, Capítulo II, Sección II Subsección 4: BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS, Artículo 2.3.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.

La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.

En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual.

Artículo 2.3.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley. El establecimiento de mayores frecuencias definidas en el PGIRS para la totalidad del área urbana del municipio y/o distrito o partes específicas de la misma, deberá ser solicitado por el ente territorial al prestador y su costo será reconocido vía tarifa.

De acuerdo a lo anterior cabe aclarar que las frecuencias que se encuentran establecidas a la fecha fueron aprobadas por el distrito de acuerdo a la licitación pública celebrada el 29 de enero de 2018, para dar inicio operativo a partir del 12 de febrero de 2018, quedando de esta forma plasmada en las resoluciones 26 y 27 de 2018, por lo cual se informa que

realizar cambios en las frecuencias a la fecha implicaría el cambio en el esquema de aseo ya establecido, y del cual debe autorizar el distrito. De igual forma se tendrán en cuenta las observaciones realizadas por el usuario, y se evaluará la posibilidad de prestar un mejor servicio.

Es preciso indicarle que el motivo de la presente, no es un aspecto que deba seguir la vía administrativa, ya que según lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa allí señalados se interponen contra decisiones que afecten la prestación de servicio en actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en el entendido de que no son procedentes 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 el presente como una decisión meramente informativa, en concordancia con lo estipulado en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

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.

Notifíquese
Cordialmente,



HERBERT KALLMANN GARCIA
SUBGERENTE COMERCIAL

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Elaboró: JDYL