

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

Resolución No. 1547076 del día 14 de noviembre de 2024
Por medio de la cual se resuelve el Recurso No.1613213 del día 5 de noviembre del año 2024

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., en uso de las facultades legales conferidas por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, y las delegadas en el actual contrato de concesión, como todas aquellas demás normas concordantes, y en atención a los siguientes.

I. ANTECEDENTES.

1. En los resultados de la Solicitud de descuento por predio desocupado 1606928 del 10/22/2024, resuelto mediante la resolución 1540920 del 10/31/2024, se informó que el suscriptor ubicado en la CL 45 SUR NO 78 C 10 PI 2, identificado con cuenta contrato 11337963, se calificaría como un usuario Residencial Estrato 2 con tres unidades residenciales independientes y una de ellas desocupada, donde además se expuso:

En atención a su escrito Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., se permite informar en primer lugar que la empresa prestadora del servicio de aseo, realizara la facturación normal al usuario, es decir sin considerar el estado no habitado del inmueble por cuanto es el usuario quien sin necesidad de mayores formalidades debe solicitar la aplicación de la tarifa de predio desocupado para cada periodo de facturación, presentando los documentos que acrediten tal condición.

Quiere decir esto, que la tarifa mensual a cobrar para los inmuebles desocupados por concepto de servicio ordinario de aseo, se establece en el artículo 45 del título III de la resolución 720 de 2015, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento, Por lo tanto la tarifa de predio desocupado, comprende el cobro de conceptos fijos, como 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.**

Es necesario aclarar que el servicio de aseo no sólo consiste en la recolección de los residuos sólidos, sino que conlleva los componentes descritos anteriormente, que hacen parte de la facturación. Razón por la cual, aun cuando el inmueble no presente desechos sólidos para su recolección, se beneficia de los demás componentes del servicio, que por su continuidad no dejan de prestarse y que hacen parte de la facturación.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que esta empresa prestadora del servicio de aseo realiza la facturación normal al usuario, es decir sin considerar el estado de desocupación del inmueble, **por cuanto es el usuario quien sin necesidad de mayores formalidades debe solicitar la aplicación de la tarifa de predio desocupado para cada periodo de facturación, presentando los documentos que acrediten tal condición.**

Motivo por el cual se seguirá aplicando el correspondiente descuento, mientras así lo siga reportando de manera oportuna. Aclarando en todo caso que no se exime del cargo básico; de conformidad con el artículo 90.3 de la ley 142 de 1994, y el artículo 45 de la resolución CRA 720 de 2015.

El anterior acto administrativo se entendió notificado Correo Electrónico el 01/11/2024

II. INTERPOSICIÓN DE LA VÍA ADMINISTRATIVA.

2. El usuario CRAMEN ZULEIMA SOSA PARRA mediante escrito de fecha 05/11/2024 interpone de forma *improcedente* y de manera directa el Recurso de Apelación ante el director Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., sustentando su inconformidad de la siguiente forma:

RECURSO DE APELACION VISITA PQR 1606928 DE EL 28/10/2024 1993384-2

De: zuleimasosa.cajasocial@gmail.com

viernes, 1 de noviembre de 2024 11:36en 3 días [24-11-04 14:00]

saludo buen día Mediante comunicado que ustedes me enviaron evidencio que realizaron la visita el día 28/10/2024 y leyendo el comunicado DEJÓ SABER LO SIGUIENTE, COMO USUARIA NO ACEPTO ESA RESPUESTA Y SOLICITÓ NUEVA VERIFICACIÓN YA QUE YO COMO USUARIA DE CIUDAD LIMPIA NO ESTOY DE ACUERDO CON LA VISITA la cual evidencia lo siguiente. Información tomada de la notificación: Piso 2: una (1) unidad residencial independiente y ocupada. El visitador habla de piso 2 y ese piso 2 tiene una cuenta contrato independiente y es la siguiente 2022782-4 por ende la información que deja el visitador está errada Piso 3: una (1) unidad residencial independiente y vacía. Piso 4: una (1) unidad residencial independiente y ocupada. la cuenta contrato 1993384-2 corresponde a piso 3 y piso 4 el cual tiene 3 unidades residenciales como lo especifica el recibo de luz y explicare a continuación *1 unidad ocupada:* es un apto dúplex que tiene 2 habitaciones sala comedor COCINA y baño en el 3 piso y hay una escalera que conecta con el piso 4 donde quedan 2 habitaciones y terraza área de lavado es un apartamento duples con *1 sola cocina* *2 unidades residencias desocupadas: * Corresponde a 1 apartamento que esta vacío en el piso 3 y el otro apto que este vacío en el piso 4 siempre han estado vacíos porque no estas en óptimas condiciones para vivir. Como usuaria solicito el reporte de visita donde yo pueda validar fotos y firma de quien dio esa información ver el soporte para revisar como fue que se realizó la visita Solicito que ustedes verifiquen su sistema y validen las innumerables quejas y reclamos que sean hecho sobre este tema ya que esas 2 unidades han estado vacías hace años y lo curioso es que cuando estoy yo de forma presencial atendiendo la visita si queda bien 2 vacías 1 ocupada y los llevo a que miren y tomen fotos, pero cuando no hay nadie hay si dicen que son 2 ocupadas 1 una vacía no entiendo por que cuando hacen la visita no revisan la continuidad del inmueble. Solicito que revisen los kilovatios consumidos en el recibí eso también les dará una orientación sobre si aumentado el consumo o no y para eso les adjunto el recibo en una foto de hecho esta tan bajo que está por debajo los kilovatios que ustedes solicitan para realizar un ajuste o descuento por unidad vacía (47 kilovatios está por debajo de los 60 kilovatios que es límite para hacer reclamaciones por unidad vacía) Como USURIA solicitado sea revisado mi caso con todos los puntos de vista que yo anote acá en este comunicado y me dejen saber la respuesta de cara a el recibo de luz que llegaría a mediados de noviembre. cordialmente carmen zuleima sosa parra 3102972198

III. CONSIDERACIONES

3. Que con el objeto de atender el trámite del Recurso 1613213 de 05/11/2024, se ordenó practicar visita al predio, la cual se realizó en fecha 12/11/2024 y donde participó , en su calidad de cliente del servicio público de aseo, y el funcionario Juan Camilo Tabares Rivera, como representante de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., y donde se logró determinar la cuenta contrato 11337963 corresponde a un suscriptor asociado a la cuenta Enel codensa 1993384, el cual se le realizan varias visitas los días 8, 9 y 12 de noviembre de 2024, pero no se encuentra al usuario o una persona autorizada para atender la visita y permita el ingreso del inmueble con el fin de atender las pretensiones del usuario, por lo cual se procede a cerrar la presente vía administrativa como no atendida, no sin antes advertir que se deja se registra el nombre de dos testigos de nuestra asistencia pero la no atención al reclamo, así mismo en el predio se dejaron constancia de las visitas para que el usuario se comunicara y no efectuaron comunicación con la empresa prestadora.

Frente a lo anterior, sin embargo, se evidencia una calidad de improcedencia al recurso interpuesto, por ende se debe aclarar que la ley de servicios Públicos (ley 142 de 1994) manifiesta la forma y oportunidad en la cual deben ser radicados los recursos respectivos, frente a ello el artículo 154 de la ley 142 de 1994 expone:

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. *El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

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 oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden

reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Frente a lo anterior la ley de servicios públicos expone que el usuario debe presentar el oficio contentivo de los recursos cinco días posteriores a la notificación del acto administrativo (decisión de la empresa) que sea susceptible de dicha particularidad jurídica, siendo así la vía administrativa además posee un requisito el cual es expuesto en el artículo 159 de la ley 142 de 1995, la cual menciona que:

ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. <Artículo modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

PARÁGRAFO. Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia". (negrilla y subrayado fuera del original)

Siendo lo anterior la misma norma expone que el usuario deberá presentar en el momento oportuno el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, en ningún sentido expone la norma que el "recurso de apelación" pueda interponerse de manera posterior o si quiera en oficio separado, ya que; el concepto o predicado "como subsidiario" implica que debe estar contenido en un mismo oficio, o incluso presentarse dentro de los mismo cinco días hábiles que ya aclaro el artículo 154 ibidem.

En suma, a lo mencionado el artículo 154 aclara cuales actos administrativos son susceptibles de recursos, y por ninguno de sus incisos expone que las decisiones en reposición y/o apelación son susceptibles de impugnación o recursos adicionales, ya que; para dichos casos si el usuario persigue si quiera el restablecimiento de un derecho por la emisión de un acto administrativo no ajustado a derecho, el debe demandar el respectivo acto ante lo contencioso administrativo.

Frente a lo anterior no está demás citar lo resuelto por la Superintendencia respecto a la interposición particular del "recurso de apelación" cuando este no se interpone de forma subsidiaria al de reposición, para lo cual es oportuno mencionarle lo manifestado por la Oficina Asesora Jurídica en cuento a la debida interposición de recursos, en el Concepto 289 del 2018: "(...) en la Ley 142 de 1994, el recurso de apelación es subsidiario del de reposición, por lo que debe interponerse en el término común dispuesto para ambos recursos, es decir, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión del prestador, con la que no está de acuerdo el usuario. En relación con este punto, y de conformidad con el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el recurso de apelación no se puede presentar de manera directa, sino que debe presentarse de manera subsidiaria del de reposición, lo que quiere decir que siempre es obligatorio presentar el recurso de reposición, y de manera simultánea o posterior, en el mismo escrito o en otro, el usuario podrá presentar el recurso de apelación, ambas cosas dentro del mismo plazo legal.

Dado lo anterior, si el usuario presenta ambos recursos en escritos separados dirigidos a su prestador, deberá tener en cuenta que respecto de ambos escritos el término de presentación será el mismo, es decir, máximo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión del respectivo prestador. Esta regla se aparta de la prevista en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, según la cual, el recurso de apelación se puede interponer de manera directa, y el recurso de reposición no es obligatorio, lo que tiene sentido si se considera que esta Superintendencia es superior funcional más no jerárquico de los prestadores que vigila, lo que implica que estos siempre deben tener la oportunidad de pronunciarse en torno a los recursos de sus usuarios. (...) De acuerdo con lo indicado, se tiene lo siguiente: (i) Si el usuario no interpone el recurso de apelación, el prestador no tendrá por qué concederle ni la Superintendencia deberá resolverlo, sin perjuicio de que en todo caso quien presta el servicio deba resolver el recurso de reposición que se haya interpuesto. (ii) Si el usuario interpone sólo el recurso de apelación, el prestador deberá rechazar el recurso interpuesto, en primer lugar, por no tener competencia para resolverlo y, en segundo lugar, por cuanto no es posible que esta Superintendencia lo resuelva directamente. (iii) Si el usuario presenta ambos recursos de forma oportuna, y el prestador resuelve favorablemente el de reposición, deberá

remítir el respectivo expediente a esta Superintendencia, para que esta determine en el trámite de apelación, si lo decidido por el prestador guarda coherencia con lo solicitado por el usuario. (...)"

Conforme lo mencionado se procederá a rechazar el recurso de apelación interpuesto por ser improcedente, aclarando, que respecto a la facturación se seguirá manteniendo la calificación de la resolución 1540920 del 10/31/2024, como Residencial Estrato 2 con tres unidades residenciales independientes y una de ellas desocupada.

4. De conformidad con la debida motivación expuesta en el literal anterior, se rechaza el respectivo recurso, y se determina que la cuenta contrato 11337963 objeto de la presente vía administrativa, se continuara facturando dentro de la calificación de un usuario Residencial Estrato 2 con tres unidades residenciales independientes y una de ellas desocupada.

Por las consideraciones anteriores, Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., en cumplimiento a la normatividad vigente

IV. RESUELVE.

Artículo Primero: Rechazar el recurso de apelación interpuesto de forma directa pro considerarse improcedente a la luz de los estipulado en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, en concordancia con lo estipulado en el artículo 75 de la ley 1437 de 2011.

Artículo Segundo: Que respecto a la Facturación se continuara aplicando lo determinado en la resolución 1540920 del 10/31/2024, el servicio de aseo para el suscriptor ubicado en la CL 45 SUR NO 78 C 10 PI 2, e identificado con la cuenta contrato 11337963 como un usuario

Tip.Usuario	Estrato	m ³	Und.Res	Und.NoRes
Residencial Estrato 2	2 - Bajo	No Aforado	3	0

Artículo Tercero: Notificar de conformidad con lo establecido en el artículo 159 de la ley 142 de 1994 y las normas concordantes que a su vez deroguen, modifiquen y/o sustituyan; el presente acto administrativo al usuario CRAMEN ZULEIMA SOSA PARRA, enviando la respectiva citación para notificación personal a la CL 45 SUR 78C 10 en la ciudad de domicilio del reclamante., o generando la notificación electrónica al correo zuleimasosa.cajasocial@gmail.com siempre y cuando el usuario hubiese autorizado dicha notificación, en la diligencia se le hará entrega de una copia de la presente e informándole que contra la presente decisión procede por escrito y debidamente sustentado el recurso de Queja el cual debe ser interpuesto directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., a los **14 de noviembre de 2024**

Notifíquese y cúmplase



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



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

BOGOTÁ D.C., 22 de noviembre del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: CRAMEN ZULEIMA SOSA PARRA
Dirección del Predio: CL 45 SUR NO 78 C 10 PI 2
Barrio del predio: TOCAREMA
Número de Teléfono: 0
Número de Celular: 3102972198
Correo Electrónico: zuleimasosa.cajasocial@gmail.com
Dirección de Correspondencia: CL 45 SUR 78C 10
Barrio de Correspondencia: TOCAREMA

ASUNTO : NOTIFICACION No. 1547076 del día 14 de noviembre del año 2024
CUENTA CONTRATO / SUScriptor: 11337963

Estimado(a) Usuario(a):

Su Recurso No.1613213 del día 05 de noviembre del 2024 ha sido resuelto por parte de la Subgerencia Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., mediante Resolución No. 1547076 del día 14 de noviembre del 2024, donde se estableció que contra dicha decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentado, el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Frente a la inasistencia del reclamante a surtir el trámite de la notificación personal, de acuerdo al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, será notificada la decisión mediante éste aviso, donde además se anexa copia de la decisión, que será entregada a un usuario en la dirección de correspondencia, haciéndole saber que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega de este aviso.

En constancia de lo anterior, suscriben esta diligencia de notificación, hoy ___de_____del año 20__.

EL USUARIO,

EL NOTIFICADOR,

Nombre del reclamante: _____

Número de Cédula: _____ de _____ 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-12
07/2020 Ed.4