

Señora
ZAIDY BRIGITTE CAMPOS HERREO
papeleriasic@gmail.com
CL 37 SUR NO 72 N 51
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1547884 emitida el día 15 de noviembre de 2024 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1616490 del día 8 de noviembre de 2024

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10318401 del suscriptor ubicado en la dirección CL 37 SUR NO 72 N 51, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

número de cuenta contrato: 10318401 dirección: calle 37 sur # 72 n 51 barrio provivienda occidental (carvajal 2 sector) a nombre de : MARIA BAUTISTA RECLAMANTE: ZAIDY BRIGITTE CAMPOS HERREÑO por medio de la presente me dirijo a ustedes en la oportunidad de solicitar, que tomen en cuenta los valores de los meses pasados para los meses próximos por cuanto que hubo un error en el valor de la facturación relacionados con las unidades residenciales ,verdaderamente ocupada que es una sola unidad, que correspondió al reclamo # 1595649 del día 02 de octubre 2024. el cual fue respondido por la empresa. para que hagan una RETROACTIVIDAD en cuanto a los valores pasados, ya que me cobraron un aumento que no se justifica. realizado por la suscrita con cédula N° 51.781.009 de bogotá agradezco la atención prestada cordialmente: ZAIDY BRIGITTE CAMPOS HERREÑO

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 10318401 clasificado como Residencial Estrato 3, con dos (2) unidades residenciales independientes de las cuales hay una (1) ocupada y una (1) vacía.

Frente a su solicitud, le informamos que la misma no es procedente toda vez que como ya se informó, el reporte debe generarse cada tres (3) meses para certificar el estado de desocupación del predio y según lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes de Ciudad Limpia Bogotá S.A E.S.P., Clausula 10: Numeral 14. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados o la variación del propietario, dirección y otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial."

Además, lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015, emitido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y en relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo, establece que es deber del usuario y/o suscriptor dar aviso a las entidades prestadoras del servicio público domiciliario de aseo, de cualquier cambio en la destinación del inmueble. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante CONCEPTO 194 DE 2005 ha dicho que cuando la ley o el contrato de condiciones uniformes le establezcan al usuario la carga de informar a la empresa de manera oportuna sobre una determinada situación que afecte la ejecución del contrato o la prestación del servicio y el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no podrán ordenarse descuentos sino a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa.

DECISIÓN.

1. Se informa que no es procedente el ajuste solicitado ya que el usuario no reporto oportunamente el estado del predio.

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 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 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 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 15 de noviembre de 2024.

Notifíquese



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



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



Bogotá D.C., 18 de noviembre del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: ZAIDY BRIGITTE CAMPOS HERREO

Dirección del predio: CL 37 SUR NO 72 N 51

Barrio del predio: PROVIVIENDA OCCIDENTAL

Número de Celular: 0

Número de Teléfono: 6012652485

Dirección de correspondencia: CL 37 SUR NO 72 N 51

Barrio de correspondencia: CARVAJAL II SECTOR

ASUNTO	NOTIFICACIÓN No. 1547884 del día 15 de noviembre del año 2024
	CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 10318401

Estimado(a) usuario(a):

Su Derecho de Peticion Facturacion No. 1616490 del día 8 de noviembre 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 22 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. 1547884 del día 15 de noviembre del año 2024, que da respuesta a su Derecho de Peticion Facturacion No. 1616490 del día 08 de noviembre del año 2024, a ZAIDY BRIGITTE CAMPOS HERREO identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 51781009.

EL USUARIO,

EL NOTIFICADOR,

Nombre del reclamante: ZAIDY BRIGITTE CAMPOS HERREO

Número de Cédula: 51781009

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