

Señor

JAIME ALEXIS RODRIGUEZ FRANCO

solicitudes@vertebra.tech

AC 24 NO 81 C 97

Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1553089 emitida el día 25 de noviembre de 2024 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.**1618843** del día14 de noviembre de 2024

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato **10233202** del suscriptor ubicado en la dirección AC 24 NO 81 C - 97, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

1. El predio antes relacionado ha venido arrastrando una deuda por saldo anterior desde el mes de agosto del cual no se tiene claro a que corresponde, toda vez que el usuario ha venido pagando sus facturas de manera cumplida, como se relaciona en los comprobantes anexos a este comunicado.

De manera respetuosa solicito se resuelva dentro de los términos de ley la siguiente petición:

1. Que CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P., justifique por qué se generó ese cobro si el servicio de aseo se paga en conjunto con el prestador ENEL COLOMBIA.
2. Que CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P., realice el ajuste correspondiente a favor del cliente referente al concepto facturado de manera injustificada indicando cuándo y cómo se vería reflejado el saldo a favor

CONSIDERACIONES.

1. Ciudad Limpia S.A.ES.P. le informa que una vez validado en nuestro sistema de información comercial y financiero, se logró evidenciar que la cuenta contrato **10233202** se encuentra facturando de forma directa en ciclo 77, que en atención a su petición radicada en nuestra oficina el 14 de noviembre de 2024, donde solicita como pretensión principal se le apliquen los pagos relacionados con el servicio público de aseo, correspondientes a la cuenta contrato **10233202**, y realizados a través de la entidad financiera OcciRed el día 26 de agosto de 2024, por valor de \$1'175.340 pesos y el día 23 de septiembre de 2024 por valor de \$1'224.720 pesos, frente a ello es pertinente informar al usuario, que ésta empresa no es la encargada del recaudo por el servicio público de aseo, ya que; de acuerdo con el artículo 4 del Decreto 2668 de 1999, y el inciso segundo del artículo 2.3.2.2.4.1.96 del Decreto único reglamentario de vivienda, ciudad y Territorio 1077 de 2015. Dicha actividad se encuentra a cargo de la empresa de servicios públicos domiciliarios que preste el servicio de facturación conjunta, o en su defecto cuando se trata de facturación directa el recaudo se encuentra a cargo de una Entidad Fiduciaria administrada por un tercero llamado PROCERASEO S.A.S., conforme lo estipulado en los literales 1.1 y 1.2 del reglamento para la gestión comercial y financiera para la prestación del servicio público de aseo en el distrito capital resolución UAESP 027 de 2018.

En consecuencia, Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., no puede directamente darle tramite a su solicitud; No obstante, lo anterior, y con el fin de lograr que su pretensión sea satisfecha le informamos que su solicitud fue remitida ante la entidad responsable del recaudo del servicio público de aseo, para que a través de la misma se verifique y certifique con la entidad que recibió el pago, si el mismo se encuentra registrado. Una vez la entidad recaudadora certifique el pago, se procederá a aplicarlo en la cuenta contrato **1618843**.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., informa que los únicos medios de pagos virtuales son, la página web <https://sigab.gov.co/vuspa/>, tal y como se podrá observar a continuación:



Que además, en la página www.ciudadlimpia.com.co; el link que en su momento existió para pagos remitía a la página arriba mencionada, ya que; No existe forma de pagos directos a los prestadores del servicio público de aseo, de acuerdo con lo estipulado en el actual contrato de servicios públicos entre la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos y los cinco prestadores del servicio público de aseo adjudicados a la licitación pública UAESP-LP-02-2017.

Frente a lo anterior se aclara que, desde finales del 2021 y principios del 2022, en link de pago para el servicio público de aseo fue actualizado en la página www.ciudadlimpia.com.co, donde en dicho momento se ha manejado de la siguiente forma:




Donde en el link de pagos en línea únicamente aparecía las entidades Ciudad Limpia (R.H) y Ciudad Limpia (Ecolimpia), por lo cual posterior a modificaciones, se adhirió nuevamente el link que remite a la página "SIGAB" para el pago del servicio público de aseo de forma directa.



Sin embargo, dicho hipervínculo desde el momento en que se habilito la posibilidad de pago de forma directa, siempre remite a la página SIGAB, quien a su vez remite a la pasarela de pagos de aval pay center, arrojando la siguiente:

Recuerda que este pago lo puedes realizar a través de los siguientes medios:



Servicio a pagar:

* Cuenta contrato:

* Confirmar cuenta contrato:

Detalle del pago:

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

DECISIÓN.

1. Aclarar ruta de pago y conforme a lo señalado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, le informamos que dimos traslado de su petición a la entidad competente, con el fin de que le sea acreditado el pago, o en su defecto se exponga lo ocurrido con el mismo.
2. 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 25 de noviembre de 2024.

Notifíquese



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



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



Bogotá D.C., 26 de noviembre del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: JAIME ALEXIS RODRIGUEZ FRANCO

Dirección del predio: AC 24 NO 81 C - 97

Barrio del predio: MODELIA OCCIDENTAL

Número de Celular: 0

Número de Teléfono: 0

Dirección de correspondencia: AC 24 NO 81 C 97

Barrio de correspondencia: NO REPORTA

ASUNTO	NOTIFICACIÓN No. 1553089 del día 25 de noviembre del año 2024
	CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 10233202

Estimado(a) usuario(a):

Su Derecho de Peticion Facturacion No. 1618843 del día 14 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 2 de diciembre 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. 1553089 del día 25 de noviembre del año 2024, que da respuesta a su Derecho de Peticion Facturacion No. 1618843 del día 14 de noviembre del año 2024, a JAIME ALEXIS RODRIGUEZ FRANCO identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 1127961425.

EL USUARIO,

EL NOTIFICADOR,

Nombre del reclamante: JAIME ALEXIS RODRIGUEZ FRANCO

Número de Cédula: 1127961425

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