

Señora
DIANA CORDOBA VARGAS
dia.cordoba@gmail.com
CL 40 B SUR NO 87 13
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1557360 emitida el día 3 de diciembre de 2024 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1626214 del día27 de noviembre de 2024

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 11624098 del suscriptor ubicado en la dirección CL 40 B SUR NO 87 13, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Cordial saludo, Señores: *CIUDAD LIMPIA S.A. ESP* Me permito solicitar de manera atenta de su apoyo con la siguiente novedad, para la facturación del mes de octubre de 2024 la cual tenía fecha limite de pago 28 de octubre se realizó por error un doble pago, uno el día 23 de octubre y el otro el día 28 de octubre. Al validar de manera telefónica nos informan que en el sistema les registra únicamente el pago del día 23 de octubre del 2024, por lo anterior anexó el debido soporte del segundo pago realizado el día 28 de octubre y solicitó su colaboración con la devolución de ese saldo a favor. *Cuenta Contrato:* 11624098 *Valor Cancelado:* 128.690 Datos: -

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 11624098 clasificado como Pequeño Productor Comercial, con dos (2) unidades residenciales independientes y ocupadas, y una (1) unidad no residencial independiente y ocupada con un volumen mensual de 0.99 metros cúbicos.

Frente a su solicitud le informamos que se generó la respectiva validación en la cual se evidencio que de acuerdo a los comprobantes de pago adjuntos el pago realizado el día 28/11/2024 fue aplicado de manera correcta al servicio de aseo por valor de \$ 128,950 mil pesos

Recaudos								
Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago	
E07-BANCOLOMBIA	144987797	128,950.00	28/11/2024	29/11/2024	10:30	Aplicado	Facturación	

Sin embargo, frente al pago doble se evidencia que el comprobante de pago adjunto no corresponde a uno expedido por la entidad bancaria, por el contrario, este corresponde a factura express emitida por Enel Codensa. Teniendo en cuenta lo anterior le solicitamos que adjunte el respectivo comprobante expedido por su entidad bancaria para poder de esta manera generar la validación pertinente. De lo contrario, no es procedente adjudicar saldos a favor improcedentes.

DECISIÓN.

1. Se solicita comprobante bancario donde se confirme el pago manifestado.

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 precedentes 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 3 de diciembre 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.
NOTIFICACION POR AVISO



Bogotá D.C., 11 de diciembre del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: DIANA CORDOBA VARGAS
Dirección del Predio: CL 40 B SUR NO 87 13
Barrio del predio: PROVIVIENDA OCCIDENTAL
Número de Teléfono: 0
Número de Celular: 3027055483
Correo Electrónico: dia.cordoba@gmail.com
Dirección de Correspondencia: CL 40 B SUR NO 87 13
Barrio de Correspondencia: NO REPORTA

**ASUNTO : NOTIFICACION No. 1557360 del día 03 de diciembre del año 2024
CUENTA CONTRATO / SUSCRIPTOR: 11624098**

Estimado(a) Usuario(a):

Su Derecho de Petición Facturación No. 1626214 del día 27 de noviembre de 2024 ha sido resuelto por parte de la Dirección Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., mediante resolución No. 1557360 del día 3 de diciembre de 2024, donde se estableció que contra dicha decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante el Subgerente Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., y en subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Frente a la inasistencia del reclamante a surtir el trámite de la notificación personal, de acuerdo con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, será notificada la decisión mediante este aviso, donde además se anexa copia de la decisión, que será entregada a un usuario del servicio en la dirección de correspondencia, haciéndole saber que la notificación se considera surtida el día hábil siguiente al de la entrega de este aviso.

En constancia de lo anterior, suscriben esta diligencia de notificación, hoy ___de_____ del año _____.

EL USUARIO

EL NOTIFICADOR

Nombre del reclamante: DIANA CORDOBA VARGAS

Número de Cédula: 1030604105

Código: _____

Firma del reclamante: _____

Autorizó 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>