

Señor

ANONIMO

delgadolorena427@gmail.com

CL 26 SUR NO 72 C 41 IN 4 AP 209

Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1678880 emitida el día 1 de julio de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1744492 del día 16 de junio de 2025

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10259998 del suscriptor ubicado en la dirección CL 26 SUR NO 72 C 41 IN 4 AP 209, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Solicitud**De: delgadolorena427@gmail.com****jueves, 12 de junio de 2025 11:32 en 4 días [25-06-16 06:25]**

Buen día Me colaboran por favor con la información si puedo financiar mi deuda de aseo
,muchas gracias Cuénteme 194530

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 10259998 clasificado como Multiusuario Residencial Estrato 3 con una (1) unidad residencial independiente y ocupada con un volumen en la producción de 0.2738 metros cúbicos, y una densidad de 0.2310 tn/m3 mensual.

Cabe aclarar que lo anterior se toma, en el entendido de que el usuario no aclara una cuenta contrato de aseo, y emite un número "194530", el cual asumimos corresponde a la cuenta de facturación conjunta, con Enel codensa, siendo lo anterior en nuestro sistema de información comercial financiero se observa que la cuenta Enel 194530 se encuentra asociada a la cuenta aseo 10259998.

Dicho lo anterior, a la fecha la cuenta contrato 10259998, en su factura actual la cual se emitió el 05/06/2025, del periodo 01/05/2025 - 31/05/2025, por valor de \$ 33,580.00 mcte, el cual a fecha se encuentra cancelado:

Factura	Aseo	Tarifas	Documento Equivalente
---------	------	---------	-----------------------

Datos Generales

Servicio:	Cuenta Contrato EFC:	Suscriptor:	Ciclo:	Periodo:	Estrato:	Alcaldía:
Servicio Aseo	194530	109817	E-08	2506	3	KENNEDY
Nombre:	ENITH FARIDE ZAMORA PEA					
Dirección:	CL 26 SUR NO 72 C 41 IN 4 AP 209					
Clase Uso:	UR:	URD:	UNR:	UNRD:	Volumen:	Densidad:
073	1	0	0	0	0.2738	0.2310
Multiusuario Residencial Estrato 3						
Número Factura:	Secuencia:	Estado Servicio:	Estado Factura		Días Facturados:	
159733425	1	Activa	Cancelado		31	
Total Factura:	Vigencia Actual:	Vigencia Anterior:	Valor Serv. Vig. Act.	Abono	Ajustes:	
33,580.00	33,580.00	0.00	33,581.36			
Fecha Límite Pago:	Fecha Factura:	Fecha Inicio Periodo:	Fecha Fin Periodo:	Meses Deuda:	No. Referencia:	
20/06/2025	05/06/2025	01/05/2025	31/05/2025	0		

Dicho lo anterior no evidenciamos que existan saldos pendientes de tratarse de la cuenta antes mencionada, frente a esto hacemos las siguientes apreciaciones:

PRIMERO: Teniendo en cuenta lo mencionado la normatividad ha aclarado mediante el Decreto Único Reglamentario de vivienda ciudad y territorio 1077 de 2015 establece en su artículo 2.3.2.4.2.109.: “De los deberes de los usuarios, menciona en su numeral séptimo: “7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.”

Lo anterior de igual manera se encuentra estipulado en el actual contrato de condiciones uniformes que rige la actual relación jurídica de prestación del servicio público de aseo entre el usuario y/o suscriptor, y la persona prestadora en la cláusula 10 OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO numerales 15, 16 y 17 los cuales manifiestan de forma textual:

15. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

17. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

Entendido lo anterior el usuario no puede alegar desconocimiento de la factura, o facturas emitidas para el pago del servicio público de aseo, siendo así la factura como título ejecutivo, y la cual representa los servicios prestados, debe ser remunerada conmutativamente.

En análisis de lo anterior, no está demás señalar que según lo establecido en el numeral 99.9 del Artículo 99, de la Ley 142 de 1994 "por lo cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones", no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios de que trata la ley, para ninguna persona natural o jurídica, esto con el fin de cumplir a cabalidad con los principios de solidaridad y retribución de ingresos lo cual se encuentra sujeto a lo determinado en el criterio tarifario estipulado en el numeral 87.3 del artículo 87 y el desarrollo conferido en el artículo 89 ibídem.

Además de lo anterior, los criterios tarifarios que contempla la regulación normativa vigente, implican de igual manera que la No exoneración de los cobros, se da en el entendido que todos los costos que componen la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, esto teniendo en cuenta que el régimen tarifario que a bien expida la comisión de regulación competente o según el estudio de mercado que la misma haga y autorice la expedición de tarifas por parte de las empresas prestadoras, deben seguir lo estipulado en el numeral 87.4 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, como criterio de suficiencia financiera, pero no sólo eso, sino que quien es beneficiario de un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-558 de 2001, a saber:

“Con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 367 de la Constitución Política de Colombia la Prestación de los servicios Públicos domiciliarios no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohibiendo la obediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”

En igual sentido, la Sala Plena de la corte constitucional, en Sentencia SU-1010 de 2008, precisó que los servicios públicos domiciliarios se rigen desde todo punto de vista por el principio de onerosidad, en los siguientes términos:

“Los servicios públicos domiciliarios se rigen por el principio de onerosidad, lo que implica que los usuarios deben pagar por el servicio prestado, cumpliendo así el deber constitucional de contribuir con el financiamiento de los gastos e inversiones del Estado y con la satisfacción de sus propias necesidades. En este orden de

ideas, no existe justificación alguna para que se promueva una cultura de no pago entre los usuarios, situación que, a la postre, terminaría por afectar la posibilidad de que ellos mismos continúen siendo beneficiarios de los servicios prestados”

De acuerdo con lo expuesto, la Corte Constitucional ha reconocido que el derecho del prestador para cobrar todos los conceptos que constituyen el pago de los servicios efectivamente prestados resulta inherente a la naturaleza onerosa del contrato de servicios públicos, la prohibición de gratuidad y la equidad que impone que cada usuario asuma sus cargas en lugar de distribuirlas entre los demás usuarios, salvo lo dispuesto en materia del criterio de solidaridad y redistribución de ingresos.

Siendo lo anterior y conforme la existencia de una relación jurídica, entre usuario y persona prestadora, como lo es el contrato de condiciones uniformes, es clara la obligación del pago y la acción recíproca de la actividad de cobro, del cual se desprende que para el presente caso no ha el usuario efectuado el pago del servicio público de aseo, en las vigencias mencionadas.

SEGUNDO: Que para efectuar reclamaciones ha aclarado la Superintendencia mediante el Concepto 257 de 2023 que:

(iii) Legitimación para presentar peticiones, quejas y recursos por parte del suscriptor y/o usuario

Por último, en el contexto de la consulta es importante poner de presente que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la ley 142 de 1994, *“Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”*. Por lo anterior, las personas que se encuentran legitimadas para presentar las peticiones, quejas y recursos, en el marco del contrato de servicios públicos, serán el suscriptor y el usuario del servicio.

En particular, estas personas podrán activar los mecanismos de defensa de los usuarios en sede de la empresa que se encuentran previstos en los artículos 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, los cuales consisten, entre otros, en la posibilidad de presentar recursos de reposición y apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación (artículo 154), así como la posibilidad de que se reconozcan los efectos positivos frente al silencio del prestador, en los términos del artículo 158 de la Ley 142 previamente mencionada.

Ahora bien, cuando las solicitudes referentes al contrato de servicios públicos sean presentadas por personas que no ostentan la calidad de suscriptor y/o el usuario del servicio, a estas no se les aplicarán las normas especiales anteriormente mencionadas, sino que deberán ser tratadas por el prestador como derechos de petición en los términos del artículo 33 de la Ley 1437 de 2011^[8].

Dicho lo anterior es claro que el usuario debe identificarse, e informar el número de cuenta contrato o suscriptor con el cual se encuentra identificado para el pago del servicio público de aseo, para de dicha forma proceder de fondo.

En conclusión, de lo mencionado la información aquí entregada se da de acuerdo con la información que en su momento suministro el usuario, de solicitar una nueva petición el usuario podrá realizar por los medios autorizados para tal fin.

DECISIÓN.

Se informa lo pertinente a la cuenta contrato, del servicio de acuerdo con la información de nuestro sistema de información comercial y financiero.

1. 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 1 de julio de 2025.

Notifíquese



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