

Señora
MARTHA ALVAREZ CORREDOR
AK 129 NO 22 F 94
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1707987 emitida el día 19 de agosto de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1777579 del día 11 de agosto de 2025

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10598965 del suscriptor ubicado en la dirección AK 129 NO 22 F 94, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Bogotá 8 de agosto de 2025

Señora
Ciudad Limpia

Solicitó a ustedes se sirvan retirar un medidor y sin pagar el recibo de Ciudad Limpia en la cuenta N. 10598965, dado que me piden esta desocupada desde el año 2012 por presentar una humedad y ustedes están recibiendo mi factura de medidor desocupado cada 3 meses. Lo cual no tiene nada de lo sea se desocupo desde el año 2012 porque presento humedad yo soy persona sola y me toca irme a vivir en otro lugar. 0904956-8 por que por la edad y por enfermedad no puedo ir ahí. Solicito separar los costos mientras ustedes hacen la verificación aunque mensualmente a vicio del medidor desocupado. La cuenta del Servicio de luz es 0904956-8 y pago uso en esta (factural soy sola) lo pueden verificar. Esta cuenta que ustedes poseen es de la empresa de reciclaje que la dirección es carrera 129 N 22-88. Yo no. Yo voy reportando cada mes. Me van a desocupar. Solicito que le digan al dueño o al contratista del caso que me diga quien lo firmo el contrato y cuanto me han cobrado a mi casa. Pues nada no vivo ahí porque hay humedad fuerte y hasta que pueda arreglarlo.

Señores, no debo esa cantidad de dinero, y es imposible cuando les reclame me informan que por el reciclaje y el reciclaje es de la casa del Número 22 F 88, es una empresa y yo no tengo ninguna empresa. Solicito me retiren esa cuenta 1'246.490.- porque no es mía, la empresa que ustedes dicen de reciclaje es otra. no soy yo Señors Andres Pistrano Por favor no me cargen a mi cuentas de otros usuarios largo reclamando hace + de 5 años y si quieren echando. Solicito que me envíen factura de lo que me están cobrando en cuenta como predio desocupado. Solicito me anulen eso y me hagan la factura de los consumos por predio desocupado. lo anterior reclamé en los advecti que yo no soy la persona que tengo el reciclaje. Solicito sacar la factura Separada.

Hortencia Alvarez
#3024730224
@Bogota-22-F-94

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 10598965 clasificado como Residencial Estrato 2, con una (1) unidad residencial independiente y vacía.

Frente a su solicitud le informamos que una vez verificado nuestro sistema comercial y financiero se evidencio que a la fecha la cuenta contrato 10598965 se encuentra en cobro pre jurídico con nuestra casa de cobranzas L&C ASEOSRIAS Y COBRANZAS S.A.S. Por un valor total de \$ 1,263,360.00 pesos con un tiempo en mora de cuarenta y nueve meses (49) meses de deuda. En razón a lo anterior lo invitamos a que se acerque a la casa de cobranza con el fin de llegar a un acuerdo de pago en el menor tiempo posible:

- Dirección: CL 31 6 42 Oficina 402
- Correo: direccioncomercial@lyccobranzas.com.co
- WhatsApp: 3222897345

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 9 am a 4 pm – sábados de 9 am a 11 am

Ahora bien, frente a su solicitud nuestra compañía se permite manifestar así:

En el caso de los predios desocupados o sin uso, la norma respecto al servicio público domiciliario de aseo, establece en el artículo 45 de la resolución CRA 720 de 2015 aclara en contenido que "(...) A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTICULO 39 de la presente resolución (...) Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución (...) La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo (...) lo anterior es implícita la obligación del usuario de reportar que los inmuebles están desocupados, (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.") y que de no hacerlo de forma oportuna deberá demostrar dicha desocupación mediante los documentos estipulados en el parágrafo del artículo aquí mencionado.

Conforme lo mencionado es claro que la normatividad le da al usuario una obligación la cual se traduce en lo ya mencionado anteriormente, donde es el quien debe reportar de forma periódica y oportuna la desocupación de un inmueble, que, además, la norma solo le permite al usuario reclamar sobre facturas que no tengan más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, que además se aclara que al presente oficio no se adjunta factura para poder efectuar los ajustes, si hubiese lugar.

Entendido lo anterior se tiene que la tarifa mensual a cobrar a los inmuebles desocupados por concepto de servicio ordinario de aseo, se encuentra definida por el cobro de conceptos en costos fijos que involucra: 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 (artículo 39 de la resolución CRA 720 de 2015).

Es preciso tener en cuenta que el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, en su Parte III. Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo, Título II, Capítulo II, Sección 4, Subsección Segunda, Relación de los usuarios y la persona prestadora del servicio en su Artículo 2.3.2.2.4.2.109. De los deberes, son deberes de los usuarios, entre otros, dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

Respecto de la exoneración del pago del servicio se informa que la ley 142 de 1994 en su numeral 99.9 consagra que no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica. Cabe precisar que el servicio público de aseo, como cualquier otro tipo de servicios públicos o privados, debe ser remunerado de manera conmutativa con los servicios prestados. La ley, en el Decreto 2981 de 2013, en su artículo 110: 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."***

Por último, frente a su solicitud de cambio de titular de facturación debe realizarla directamente a Enel condensa, acreditándose como propietaria del inmueble, adicionalmente frente a su solicitud de separar las facturaciones le informamos que la misma no es procedente hasta tanto se encuentre al día respecto al servicio público de aseo.

DECISIÓN.

1. Se informa que no es procedente la solicitud de exoneración.

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 19 de agosto de 2025.

Notifíquese



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



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



Bogotá D.C., 20 de agosto del 2025

Señor(a)

Nombre del reclamante: MARTHA ALVAREZ CORREDOR

Dirección del predio: AK 129 NO 22 F 94

Barrio del predio: BRISAS ALDEA FONTIBON

Número de Celular: 3133012523

Número de Teléfono: 17122111

Dirección de correspondencia: AK 129 NO 22 F 94

Barrio de correspondencia: BRISAS ALDEA FONTIBON

ASUNTO	NOTIFICACIÓN No. 1707987 del día 19 de agosto del año 2025
	CUENTA CONTRATO / SUSRIPTOR: 10598965

Estimado(a) usuario(a):

Su Derecho de Peticion Facturacion No. 1777579 del día 11 de agosto de 2025 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 26 de agosto de 2025, 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. 1707987 del día 19 de agosto del año 2025, que da respuesta a su Derecho de Peticion Facturacion No. 1777579 del día 11 de agosto del año 2025, a MARTHA ALVAREZ CORREDOR identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 41676738.

EL USUARIO,

EL NOTIFICADOR,

Nombre del reclamante: MARTHA ALVAREZ CORREDOR

Número de Cédula: 41676738

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