

NOTIFICACIÓN POR AVISO POR PAGINA WEB Y CARTELERA

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A E.S.P.

HACE CONSTAR:

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, la Empresa procede a fijar por el término de cinco (5) días hábiles en la página web <https://www.centralcolombianadeaseo.com.co/> y en la cartelera del Centro de Atención al Usuario ubicado en Calle 16 “# 11 – 27 Local 1, Centro en el municipio de Chiquinquirá, el aviso de la resolución No. 177285 radicado de respuesta del PQRS poniendo a disposición del peticionario Usuario que reporta copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo mencionado.

PETICIONARIO	NO. ACTO ADMINISTRATIVO	FECHA PUBLICACIÓN DEL AVISO	FECHA DE FIJACIÓN	FECHA DE DESFIJACIÓN	CAUSAL DE PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB
HUGO ALEXANDER FRANCO BARBOSA	177285	07/03/2023	07/03/2023	15/03/2023	SIN CONFIRMACION DE RECIBIDO POR PARTE DEL USUARIO

Cuenta contrato Póliza 100114771

Se informa que los recursos que legalmente proceden son los siguientes:

1. El de reposición, dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de término de publicación, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de reposición y en subsidio apelación, dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de término de publicación, ante quien expidió la decisión, para que el inmediato superior administrativo o funcional aclare, modifique, adicione o revoque la decisión.
3. El de queja, cuando se rechace el de apelación ante la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios dentro de los cinco días siguientes al vencimiento de término de publicación.

4. No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.

NOTA: Se hace saber que esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente a la fecha de retiro de este aviso en cartelera y en la página de internet dela Empresa.

La presente se expide el 07 de marzo de 2023 a las 08:00 am Hrs certificando así el retiro del aviso el día 15 de marzo de 2023.

Atentamente,



Henry Miguel Vaca Gutiérrez
Jefe Mercado Regulado
CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A E.S. P



PQR Central

De: PQR Central <pqr@centralcolombianadeaseo.com.co>
Enviado el: viernes, 24 de febrero de 2023 11:23 a. m.
Para: 'hab1483@hotmail.com'
Asunto: AVISO DE NOTIFICACIÓN - RESPUESTA A SU SOLICITUD No. CCA-CE-PQR-2023-177285
Datos adjuntos: PQR 177285.pdf

AVISO DE NOTIFICACIÓN

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., en cumplimiento del Artículo 69 del Código Contencioso Administrativo comunica la respuesta a su petición:

USUARIO: HUGO ALEXANDER FRANCO BARBOSA

Atención: 177285

Fecha: 24 de enero de 2023

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. CCA-CE-PQR-2023-177285 emitida por CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P. el día 13 de febrero de 2023. Contra la cual proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación en un mismo escrito ante el Gerente General de CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., los cuales deberán presentarse en la empresa, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

Al día siguiente de entregado el presente aviso se considerará notificada la decisión.

Chiquinquirá, 24 de febrero de 2023

Atentamente,

Henry Miguel Vaca Gutiérrez

Jefe Mercado Regulado

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S. P

SEÑOR USUARIO, POR FAVOR CONFIRME EL RECIBIDO DE ESTE CORREO CON SU RESPECTIVA RESPUESTA ADJUNTA

Chiquinquirá, 13 de febrero de 2023
CCA-CE-PQR-2023-177285

Señor(a):
HUGO ALEXANDER FRANCO BARBOSA
Carrera 9 # 11 – 32 Casa 2
Cel. 314 334 8017

Asunto: Respuesta a solicitud No. 177285 radicada el día 24 de enero de 2023

Respetado Señor(a): **HUGO ALEXANDER FRANCO BARBOSA**

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A ESP., dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su solicitud por causal INCONFORMIDAD EN EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO, recibida en nuestras oficinas el 24 de enero de 2023, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD:

“... Usuario mediante correo electrónico manifiesta:

1. En ningún momento se realiza la prestación del servicio de barrido y recolección por parte de CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO frente al sector por tratarse de un conjunto cerrado.
2. A pesar de que cancelan un valor por conjunto residencial y un valor por unidad residencial no reciben ningún beneficio.
3. El conjunto residencial Villa del Altiplano es una propiedad horizontal.
4. Pide exoneración en el cobro del servicio de aseo al recibo que cancela porque no se presta el servicio...”

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos ser su prestador del servicio de aseo, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo prestar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros usuarios; además de atender sus requerimientos dentro de los términos de ley.

Con el fin de responder a su reclamación, numeral uno que dice:



“1. En ningún momento se realiza la prestación del servicio de barrido y recolección por parte de CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO frente al sector por tratarse de un conjunto cerrado”

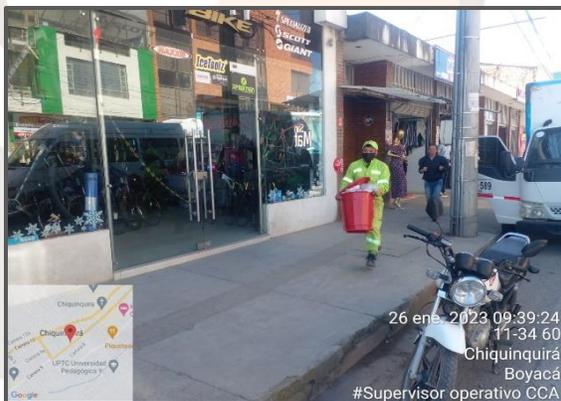
CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. ESP., junto con nuestra área operativa realizó seguimiento por el sector ubicado en la **CARRERA 9 # 11 – 32**, tal como se puede apreciar en la siguiente evidencia fotográfica donde se confirma la prestación del servicio de recolección y barrido de manera oportuna e interrumpida frente del Conjunto Cerrado Villa del Altiplano **los martes, jueves y sábado en horario de 6:00 a. m. a 2:00 p. m.**, y acorde al artículo 32 del decreto 2981 del 2013.



26 ene. 2023 09:41:38
1112 60
Chiquinquirá
Boyacá
#Supervisor operativo CCA



26 ene. 2023 09:40:59
11-37 Carrera 9
Chiquinquirá
Boyacá
#Supervisor operativo CCA



26 ene. 2023 09:39:24
11-34 60
Chiquinquirá
Boyacá
#Supervisor operativo CCA



26 ene. 2023 09:38:59
11-37 Carrera 9
Chiquinquirá
Boyacá
#Supervisor operativo CCA



26 ene. 2023 09:37:48
11-37 Carrera 9
Chiquinquirá
Boyacá
#Supervisor operativo CCA



26 ene. 2023 09:37:53
11-37 Carrera 9
Chiquinquirá
Boyacá
#Supervisor operativo CCA



Así mismo en la actualidad CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., efectúa el servicio de barrido para el municipio de CHIQUINQUIRÁ, tres veces por semana en los barrios y en la zona céntrica se realiza a diario; de conformidad con lo establecido en el PGIRS, de manera continua e ininterrumpida. Cumpliendo a cabalidad con lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015:

“Artículo 2.3.2.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte. La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.”

De igual manera debemos recalcar que el servicio de barrido es de diferente naturaleza al de recolección, pues este nace de la obligación de contribuir al beneficio general y no necesariamente es aquel que se realiza frente a cada inmueble y el valor cancelado por este servicio **ES UNA CONTRIBUCIÓN A LA LIMPIEZA Y EMBELLECIMIENTO DE LAS CALLES Y VÍAS PRINCIPALES, PARQUES PÚBLICOS LA CIUDAD, INCLUIDOS EN EL PGIRS.**

Continuando con su solicitud y como manifiesta el numeral dos:

“2. A pesar de que cancelan un valor por conjunto residencial y un valor por unidad residencial no reciben ningún beneficio”.

Nos permitimos informara que, el conjunto residencial Villa del Altiplano es un conjunto cerrado de propiedad privada, que bien no recibe atención interna por parte de CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A ESP., debido a que el predio no se encuentra incluido dentro del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) por ser de propiedad privada, sin embargo, si se beneficia de los servicios que se prestan en los sectores públicos aledaños al predio.

Por lo cual, CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., viene realizando el cobro correspondiente por concepto de aseo a cada una de las unidades habitacionales, en cumplimiento a la normatividad vigente; sobre lo cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha pronunciado en el concepto SSPD-OJ-2010-158, como se evidencia a continuación: Conforme a las pruebas practicadas y en cumplimiento a la normatividad vigente; sobre lo cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha pronunciado en el concepto 560 DE 2018 de la siguiente manera:

*En relación con el servicio público domiciliario de aseo, la regla general indica que por cada inmueble debe haber un solo ejercicio de facturación que se corresponda con el único contrato que exista para él mismo. **Sin embargo, dicha regla tiene una excepción cuando en un mismo inmueble existen***



diversas unidades independientes productoras de residuos, caso en el cual a cada una de ellas se le da tratamiento de suscriptor, por lo que en dichos casos resulta valido que se facture de forma individual por cada una de ellas.

En efecto, en materia de prestación del servicio público domiciliario de aseo, se usan los conceptos de unidades habitacionales y unidades independientes, los cuales se encuentran contenidos en los numerales 49 y 50 del artículo 2.3.2.1.1 del Decreto Único Reglamentario No. 1077 de 2015, que es una norma de superior jerarquía a las Resoluciones de la CRA y que debe leerse de forma armónica con estas. Dichos numerales, son del siguiente tenor literal.

49. Unidad habitacional: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

50. Unidad independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. ”

Entonces, si dentro de un mismo inmueble existen varias de estas unidades habitacionales y/o independientes, en las cuales se distingan claramente los usuarios, por cuanto cada unidad genera sus propios residuos sólidos, el prestador del servicio de aseo podrá proceder a realizar la facturación por cada unidad, a pesar de que se trate de un conjunto cerrado.

Así mismo, es pertinente resaltar que él no cobro del servicio prestado a la unidad habitacional con cuenta contrato **1138255 – 100114771**, significaría una clara violación al artículo 99 de la ley 142 de 1994, que indica que: “no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica”.

Prosiguiendo con la solicitud del usuario, el numeral tres expone:

“3. El conjunto residencial Villa del Altiplano es una propiedad horizontal”

Se realizó la debida verificación en el sistema comercial de CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A ESP., donde no se evidencia, para el código interno **1138255**, ninguna solicitud para acceder a la opción tarifaria como suscriptor multiusuario o bien la existencia de propiedad horizontal en el predio, por lo tanto, el código interno mencionado con anterioridad no cuenta con este beneficio.



Es importante resaltar la enunciación de multiusuario definida en el Decreto 2981 de 2013, que dicta:

*“(…) **Multiusuarios del servicio público de aseo:** Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de **propiedad horizontal vigente** o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin (…)”*

Ahora bien, si un grupo de usuarios desea acceder a la suscripción como multiusuario y se comprueba que efectivamente se encuentra bajo el régimen de propiedad horizontal, debe cumplir los siguientes requisitos:

1. La administración del conjunto, condominio, centro comercial o similar deberá presentar una solicitud por escrito ante la oficina de atención al usuario del prestador del servicio de aseo, donde manifieste el interés de acogerse a la opción tarifaria multiusuario, para que bajo esta opción sea cobrada su factura. La solicitud debe contener la siguiente información:
 - Deberá adjuntar el acta del acuerdo en la que conste la decisión de acogerse a la opción tarifaria, aprobada por la asamblea de copropietarios o la autorización firmada por el propietario de cada uno de los inmuebles que conforman el usuario agrupado, en los casos en que no exista copropiedad.
 - En la solicitud debe indicarse la persona designada como responsable de firmar las actas de producción de residuos resultado del aforo.
 - Indicar el lugar de recolección de los residuos, que puede ser el cuarto o en la unidad de almacenamiento o en el andén frente al predio.
 - Presentar los residuos sólidos en un lugar común para la recolección y aforo.
 - Disponer de cajas de almacenamiento suficientes para almacenar y presentar el volumen de residuos producidos.
 - Anexar copia del acta de asamblea de copropietarios o autorización de cada uno de los inmuebles que conforman el usuario agrupado.



- Anexar la relación de los apartamentos, casas, locales desocupados.
- Anexar la lista de todos y cada uno de los suscriptores que integran el conjunto, condominio, centro comercial o similares que solicitan acogerse a la opción tarifaria. Incluyendo la cuenta, el apartamento, la agregación, el nombre del suscriptor (estos datos aparecen en la factura del servicio del facturador conjunto) y el porcentaje de producción para asumir el cobro.

RELACIÓN DE USUARIOS							
CONJUNTO RESIDENCIAL xxxx							
DIRECCIÓN							
No.	PÓLIZA	SUSCRIPTOR	DIRECCIÓN (APARTAMENTO)	PARTICIPACIÓN	DESOCUPADO		ACTIVIDAD COMERCIAL
					SI	NO	

Finalmente, con el fin de responder el numeral cuatro, que señala:

“4. Pide exoneración en el cobro del servicio de aseo al recibo que cancela porque no se presta el servicio”

Como es mencionado anteriormente, esta empresa prestadora del servicio ordinario de aseo, por expreso mandato legal, **NO PUEDE EXONERAR EN EL PAGO DEL SERVICIO A NINGUNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA, CONFORME LO ESTIPULA LA LEY 142 DE 1994. ART. 99.9.** "...En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica...".

Así las cosas, la empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, Decide:

PRIMERO: CONFIRMAR el cobro realizado por concepto de aseo al inmueble ubicado en la **CARRERA 9 # 11 – 32** del municipio de Chiquinquirá, identificado con el código suscriptor N°. **1138255** de conformidad a las normas antes expuestas.

SEGUNDO: INFORMAR al usuario que se continuara facturado el servicio de aseo de manera individual a cada unidad habitacional que conforma el conjunto residencial Villa del Altiplano.

TERCERO: INFORMAR al usuario que por disposición expresa de la norma **NO** existe gratuidad en los servicios públicos de conformidad con el numeral 99.9 de la Ley 142 de 1994.



Central Colombiana de Aseo
S.A. ESP

CUARTO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **HUGO ALEXANDER FRANCO BARBOSA** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación CARRERA 9 # 11 – 32 CASA 2 y/o a la dirección de correo electrónico hafb1483@hotmail.com, registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia de esta; integra, autentica y gratuita de la misma.

QUINTO: RECURSOS, contra la presente decisión procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta comunicación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

SEXTO: ACREDITAR, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. Para presentar recurso contra la decisión CCA-CE-PQR-2023-177285.

Finalmente, lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo www.centralcolombianadeaseo.com.co donde encontrará la Zona de Servicio al Cliente, a través del cual podrá registrar su petición, queja, reclamo y/o recurso, o si lo prefiere también podrá dirigirla al correo pqr@centralcolombianadeaseo.com.co o presentarla a través de nuestras líneas de atención 318 373 1127.

Atentamente;

Henry Miguel Vaca Gutiérrez

Jefe Mercado Regulado

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A E.S. P

Elaboró: Alejandra Ortiz

Revisó: HMVG