

## 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 12 N°10-37 barrio centro del municipio de Agua de Dios, el aviso de la resolución No. 167181 radicado de respuesta del PQRS poniendo a disposición del peticionario Usuario que reporta copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo mencionado.

PETICIONARIO	N° ACTO ADMINISTRATIVO	FECHA PUBLICACION DEL AVISO	FECHA DE FIJACION	FECHA DE DESFIJACION	CAUSAL DE PUBLICACION EN LA PAGINA WEB
JOSE MANUEL CORREAL	190147	21 de julio de 2023	31 de julio de 2023	31 de julio de 2023	DEVOLUCION POR PARTE DE SERVIENTREGA

Cuenta contrato Póliza **100155976**

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 de la Empresa.

La presente se expide el 21 de julio de 2023 a las 08:00 am Hrs certificando así el retiro del aviso el día 31 de julio de 2023.

Atentamente;



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

AVISO DE NOTIFICACIÓN  
14/Jul/2023

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., en cumplimiento al Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, informa al peticionario que procede a realizar la notificación mediante aviso, entregando copia íntegra de la respuesta CCA CE-23 190147 que emitió el día 05 de junio de 2023 para resolver el PQR interpuesto, toda vez que no acudió a nuestras oficinas de servicio al cliente para notificarse personalmente dentro de los cinco días siguientes al envío de la citación.

No. PQR:	190147
Fecha de Recepción:	26 de junio de 2023
Contrato:	5189747 - 100155976
Usuario que Reporta:	JOSE MANUEL CORREAL
Dirección de Notificación:	calle 160 - 8 F 45 barrio san Cristóbal norte

La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Atentamente;



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

Tocaima, 05 de junio de 2023  
CCA-CE-PQR-2023-190147

**Señor(a):**  
**JOSE MANUEL CORREAL**  
calle 160 - 8 F 45 barrio san cristobal norte  
315 312 31 34

**Asunto: Respuesta a solicitud No. 190147 del 26 de junio de 2023**  
**Cuenta contrato 5189747 - 100155976**

**Respetado(a) Señor(a) JOSE MANUEL CORREAL**

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su Reclamación por TARIFA POR PREDIO DESOCUPADO, recibida en nuestras oficinas el día 26 de junio de 2023, en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“Por medio de la presente solicito a ustedes la queja por el valor del aseo en la factura ENEL Colombia, con cliente N° 727059355-8, In cual en meses pasados he pagago sumas tan altas y la vivienda se encuentra deshabitada. Solicito a ustedes la revision de tan elevado costo del aseo.”

#### CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

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.

Dando cumplimiento a la Resolución CRA 853 de 2018, nos permitimos informar lo siguiente:

Se informa que el servicio de aseo consiste en la recolección de los residuos sólidos, así como los componentes de: el transporte, el barrido y la limpieza de las áreas y vías públicas, la transferencia, el tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos; razón por la cual, **así el predio no presente desechos sólidos para su recolección, se beneficia de los demás componentes del servicio** que por su continuidad no dejan de prestarse al inmueble y que hacen

parte de la facturación que se hace al mismo.

**Se aclara que la tarifa por predio desocupado consiste en el cobro del cargo fijo y del cargo variable para las toneladas de barrido y limpieza urbana, lo que significa que, en todo caso, el usuario recibirá una factura con el valor correspondiente a estos servicios prestados.**

Esta empresa prestadora del servicio público 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...".

Se explica que la Resolución CRA 853 de 2018 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico dispone:

**“ARTÍCULO 172.** Inmuebles desocupados. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 172 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables:

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. **Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.**
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

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.**

Conforme lo anterior mencionado, nos permitimos informar que procedimos a verificar en nuestra base de datos y no se encontró comunicación anterior donde el usuario hubiese informado a Central Colombiana de Aseo las condiciones en las que se encontraba el inmueble, razón por la cual, la tarifa por servicio de aseo se generó plena.

Es por esta razón que **no es posible realizar modificaciones a las tarifas facturadas del inmueble en mención, dado que la tarifa de predio deshabitado no puede aplicarse de manera retroactiva**, por disposición expresa de la norma, pues para que aplique se deben reunir todos los requisitos antes descritos; **por lo que la misma entra a regir únicamente a partir del momento en el que el usuario informa dicha condición a la empresa.**

Así mismo, es preciso manifestar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del concepto **SSPD-OJ-194-2005** ha aclarado que la tarifa de predio desocupado tiene efectos hacia futuro:

**Concepto SSPD-OJ-194-2005: “cuando la ley o el contrato de condiciones uniformes le establezcan al usuario la carga de informar sobre una determinada situación que afecte la ejecución del contrato o la prestación del servicio y el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no podrán ordenarse descuentos sino a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa.**

No obstante, CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., informa que la factura objeto de estudio será actualizada de la siguiente manera:

Concede tarifa por predio desocupado	Si
Cuentas contrato a las que se le concede la tarifa	5189747 - 100155976
Periodos de facturación a los que se les concede la tarifa por predio desocupado	JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2023
Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura	Factura mes de JULIO de 2023

Lo anterior, teniendo en cuenta la factura de Energía con consumo menor a 50 kW/h en donde se constató la desocupación del inmueble.

Ahora bien, verificado nuestro sistema de gestión comercial, se evidencia que actualmente la cuenta contrato **5189747 - 100155976** presenta un saldo pendiente por cancelar de **NOVENTA MIL SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$90.679)** por servicio de aseo, correspondiente a los periodos de facturación de **junio de 2022 a diciembre de 2022**.

Por último, se informa que de conformidad con el decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.2.2.4.2.109 numeral 10, es deber del usuario “**dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble**”, lo anterior con la finalidad de facturar el servicio de aseo de acuerdo con las condiciones reales del predio.

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

**PRIMERO: INFORMAR** al usuario que la tarifa de predio deshabitado no es retroactiva, de conformidad a la norma expuesta en la parte motiva del presente escrito.

**SEGUNDO: APLICAR** la tarifa por predio desocupado a la cuenta contrato **5189747 - 100155976** por los hechos anteriormente expuestos.

**TERCERO: INFORMAR** que la actualización será realizada desde el período de facturación de **JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2023** y se verá reflejado en la factura del mes de **JULIO de 2023**.

**CUARTO: INFORMAR** que pasados los tres (3) periodos **(en SEPTIMBRE DE 2023)** debe acreditar nuevamente la desocupación del inmueble y presentarse nuevamente la petición respectiva, si es del caso.

**QUINTO: INFORMAR** que la cuenta contrato **5189747 - 100155976** presenta un saldo pendiente por cancelar de **NOVENTA MIL SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$90.679)** por servicio de aseo, correspondiente a los periodos de facturación de **junio de 2022 a diciembre de 2022**.

**SEXTO: NOTIFICAR** el contenido de esta resolución al señor(a) **JOSE MANUEL CORREAL**, quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación calle 160 - 8 F 45 barrio san cristobal norte, registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia de la misma; integra, autentica y gratuita de la misma.



Central Colombiana de Aseo  
S.A. ESP

**SEPTIMO: 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 a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

**OCTAVO: ACREDITAR**, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. Para presentar recurso contra la decisión CCA-CE-PQR-2023-190147.

Atentamente;

Henry Miguel Vaca Gutiérrez  
**Jefe Mercado Regulado**  
CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A E.S. P  
Proyectó: María Alejandra Velandia Ramírez

Finalmente, lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo [www.centralcolombianadeaseo.com.co](http://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.aguadedios@centralcolombianadeaseo.com.co](mailto:pqr.aguadedios@centralcolombianadeaseo.com.co) o presentarla a través de nuestras líneas de atención. 318 706 77 69 – 317 716 13 77.