



Central Colombiana de Aseo
S.A.S. E.S.P

NOTIFICACIÓN POR AVISO POR PAGINA WEB Y CARTELERA

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A.S 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 la Carrera 11 No. 12-30 Barrio Simón Bolívar. Agua de Dios, el aviso de la resolución No. CCA-CE-PQR-25-4-310886 poniendo a disposición del peticionario CARMENZA ESCOBAR 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
CARMENZA ESCOBAR	310886	30 de abril de 2025	30 de abril 2025	08 de mayo de 2025	SOPORTE ENVIO AVISO

Cuenta contrato 7761000 - 100215129

Contra la presente decisión procede el recurso de Reposición ante Central Colombiana de Aseo S.A.S E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá ser presentado en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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 pqr.tocaima@centralcolombianadeaseo.com.co a las 8:00 Hrs certificando así el retiro del aviso

Cordialmente;

Henry Miguel Vaca Gutiérrez
Coordinador de Servicio al Cliente

AVISO DE NOTIFICACIÓN

29 de abril de 2025

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A.S 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-24 310886 que emitió el día 16 de abril de 2025 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:	310886
Fecha de Recepción:	03 de abril de 2025
Contrato:	7761000 - 100215129
Usuario que reporta:	CARMENZA ESCOBAR
Dirección de Notificación:	escobarcarmenza@hotmail.com

Se informa que 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.

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

Cordialmente;



Henry Miguel Vaca Gutiérrez
Coordinador de Servicio al Cliente
CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A.S E.S. P

Nombre de quien recibe: _____

Fecha de Recibido: _____

Agua de Dios, 16 de abril de 2025
CCA-CE-PQR-25-4-310886

Señor(a):
CARMENZA ESCOBAR
escobarcarmenza@hotmail.com

Asunto: Respuesta RECLAMACION
N° 310886 del 03 de abril de 2025

Ref.: Contrato 7761000 - 100215129

Respetado(a) Señor(a) CARMENZA ESCOBAR

CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A.S 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 mediante CORREO el día 03 de abril de 2025, para el predio ubicado en la CA 5D CJ DON MIGUEL DE LOS CABALLEROS en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(...) Comedidamente solicito la aplicación de la tarifa de predio desocupado con soporte en la factura del servicio de energía con consumo CERO (0) kwts., cumpliendo así con lo estipulado en la resolución CRA 853 de 2018 en su artículo 172. Para el efecto apporto el pago del servicio de Energía del mes de MARZO 2025 en donde aparece con consumo "0" en KWTS. en Anexo correo separado

Con base en la factura que se anexa con el pago del servicio exonerado por tarifa de predio desocupado para el mes de MARZO DE 2025, comedidamente solicito a ustedes se sirvan aplicar el valor del pago de lo no debido a las siguientes facturas que lo requieran.

Lo anterior con base en la respuesta de reclamación No. 278355 del 8 de enero de 2025, que concedió la tarifa de predio desocupado para los meses de ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2025, expresado en el siguiente texto:

- Así las cosas, CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A.S E.S.P. informa que la factura objeto de estudio será actualizada de la siguiente manera: La empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, decide: PRIMERO: APLICAR la tarifa*



por predio desocupado a la Cuenta contrato [7761000 - 100215129](#) que identifica al predio ubicado en la CA 5D CJ DON MIGUEL DE LOS CABALLEROS por los hechos anteriormente expuestos.

- Si Cuentas contrato a las que se le concede la tarifa: [7761000 - 100215129](#) Periodos de facturación a los que se les concede la tarifa por predio desocupado: **ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2025** Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura: **DICIEMBRE** Fecha Renovación: **ABRIL DE 2025**

Anexo: factura mes de marzo 2025. en correo ya enviado. (...)"

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.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por la peticionaria, nos permitimos informar que, una vez verificado nuestro sistema de gestión comercial, se evidenciaron los siguientes hallazgos:

- Se registra un pago el día 27 de diciembre de 2024 con el cual cancela el periodo de facturación de diciembre de 2024 por el valor de **\$8.600** correspondiente a la tarifa de predio desocupado.
- Se registra un pago el día 28 de enero de 2025 con el cual cancela el periodo de facturación de enero de 2025 por el valor de **\$8.600** correspondiente a la tarifa de predio desocupado.
- En el mes de febrero no se registran pagos.
- Se registra un pago el día 11 de marzo de 2025 con el cual cancela el periodo de facturación de febrero de 2025 por el valor de **\$8.600** correspondiente a la tarifa de predio desocupado.
- Se registra un pago el día 02 de abril de 2025 por el valor de **\$17.210** con el cual cancelo el periodo de facturación de marzo por el valor de **\$8.610** y abono al periodo de abril de 2025 el valor de **\$8.600** dejando un saldo pendiente por cancelar de **\$270** pesos, tal y como se evidencia en la siguiente tabla:



Periodo Año	Periodo Mes	Fecha Creación	Valor facturado tarifa plena	Valor tarifa de predio desocupado	Valor cancelado por la usuaria	Fecha de pago	Saldo pendiente
2025	4	8/04/2025	//	\$ 8.870	\$17.210	2/04/2025	\$270
2025	3	10/03/2025	//	\$ 8.610			\$0
2025	2	10/02/2025	//	\$ 8.600	\$ 8.600	11/03/2025	\$0
2025	1	9/01/2025	//	\$ 8.600	\$ 8.600	28/01/2025	\$0
2025	12	9/12/2024	//	\$ 8.600	\$8.600	27/12/2024	\$0

Conforme lo anterior, se evidencia que en la factura N° 852415577 expedida el día 17 de marzo de 2025 se genera un doble cobro por servicio de aseo por el valor de \$17.210, toda vez que la factura expedida en el mes de febrero de 2025 fue cancelada el día 11 de marzo de 2025, de esta manera, al haber cancelado la factura con el doble cobro del servicio de aseo, automáticamente se abona el valor de \$8.610 al periodo de facturación de abril de 2025, dejando únicamente un saldo de \$270 al periodo de abril del presente año, el cual fue emitido en la factura N° 852939495 expedida el día 14 de abril de 2025.

De esta manera, aclaramos que al inmueble identificado con cuenta contrato N° 7761000 - 100215129, se le ha aplicado la tarifa correspondiente a predio desocupado para un inmueble de uso residencial estrato 3, tal y como se encuentra establecido en el marco tarifario de aseo contenido en la Resolución CRA 853 de 2018:

TARIFAS POR USO Y ESTRATO					
USO / ESTRATO	% SUBSIDIO / CONTRIBUCIÓN	USUARIOS SIN AFORO	PREDIOS DESOCUPADOS	NO RECOLECCIÓN PUERTA A	
Estrato1	-40%	\$ 13.013	\$ 5.602	\$ 12.438	
Estrato2	-25%	\$ 16.265	\$ 7.002	\$ 15.549	
Estrato3	-5%	\$ 20.602	\$ 8.869	\$ 19.695	
Estrato4	0%	\$ 21.687	\$ 9.336	\$ 20.731	
Estrato5	50%	\$ 32.530	\$ 14.004	\$ 31.097	
Estrato6	60%	\$ 34.699	\$ 14.938	\$ 33.170	
NO RESIDENCIAL PEQUEÑO PRODUCTOR					
Comercial	50%	\$ 32.530	\$ 14.004	\$ 31.097	
Industrial	30%	\$ 28.193	\$ 12.137	\$ 26.950	
oficial	0%	\$ 21.687	\$ 9.336	\$ 20.731	



Por otra parte, informamos que una vez verificada la factura de Energía No. 852415577 con consumo menor a 50 kW/h se constató la desocupación del inmueble, evidenciando que cumple con el requisito contenido en el numeral 172 de la Resolución 853 de 2018 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en la que 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.

Así las cosas, CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A.S 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:	7761000 - 100215129
Periodos de facturación a los que se les concede la tarifa por predio desocupado:	ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2025
Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura:	ABRIL
Fecha Renovación:	JULIO DE 2025

Por último, se informa que pasado este tiempo y de continuar desocupado el inmueble deberá nuevamente dar aviso a la empresa del estado en mención, conforme con lo establecido en 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: ACLARAR las tarifas facturadas por servicio de aseo al inmueble identificado con cuenta contrato **7761000 - 100215129**, de conformidad lo anterior expuesto.

SEGUNDO: APLICAR la tarifa por predio desocupado a la Cuenta contrato **7761000 - 100215129** que identifica al predio ubicado en la CA 5D CJ DON MIGUEL DE LOS CABALLEROS por los hechos anteriormente expuestos.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **CARMENZA ESCOBAR** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación escobarcarmenza@hotmail.com registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

CUARTO: 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.

QUINTO: ACREDITAR, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. Para presentar recurso contra la presente decisión CCA-CE-PQR-25-4-310886

De esta manera esperamos haber atendido su solicitud. Finalmente lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo www.centralcolombianadeaseo.com.co donde



Central Colombiana de Aseo
S.A.S. E.S.P

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 pqr.aguadedios@centralcolombianadeaseo.com.co o presentarla a través de nuestras líneas de atención 317 716 13 77 – 318 706 77 69 o de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en Calle 12 # 10-37 barrio centro en el horario de Martes y Jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 1:30 pm a 5:00 pm.

Atentamente;

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