

## 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. 224449 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
CONSUELO SANDOVAL RODRIGUEZ	224449	19/06/2024	19/06/2024	25/06/2024	DEVOLUCIÓN POR PARTE DE SERVIENTREGA

Cuenta contrato Homologado: 1091264

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 19 de junio de 2024 a las 08:00 am Hrs certificando así el retiro del aviso el día 25 de junio de 2024.

Cordialmente,



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

## AVISO DE NOTIFICACIÓN

13/Junio/2024

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-2024-3-224449 que emitió el día 27 de mayo de 2024 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:	224449
Fecha de Recepción:	06 de mayo de 2024
Contrato:	1091264 – 100110156
Usuario que Reporta:	<b>CONSUELO SANDOVAL RODRIGUEZ</b>
Dirección de Notificación:	Carrera 9 # 12 – 20

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 E.S. P

Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_

Fecha de Recibido: \_\_\_\_\_

Chiquinquirá, 27 de mayo de 2024  
CCA-CE-PQR-2024-3-224449

Señor(a):  
**CONSUELO SANDOVAL RODRIGUEZ**  
Carrera 6 # 25 – 44  
consuelo81sandoval@gmail.com  
Cel. 3176681927  
**Chiquinquirá – Boyacá**

**REF: RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CONTRA NUESTRA DECISIÓN  
CCA-CE-PQR-2024-3-224449 DE FECHA DE 02 DE MAYO DE 2024**

#### ANTECEDENTES DEL RECURSO

1. La señora **CONSUELO SANDOVAL RODRIGUEZ**, el día 11 de abril de 2024 presentó derecho de petición escrito al cual se le asignó el PQR-2024-3-221129, en el cual solicitó desvinculación del servicio público domiciliario de aseo para la cuenta No. **1091264**.
2. CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. ESP., mediante el acto administrativo CCA-CE-PQR-2024-3-221129 de fecha de 02 de mayo de 2024, dio respuesta a la solicitud informando que, no es posible acceder a la desvinculación del servicio público domiciliario de aseo para la cuenta No. **1091264 – 100110156**, debido a que la misma carece de los requisitos relevantes establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) expedida bajo la Resolución CRA 845 de 2018 y el Decreto 1077 de 2015.
3. De la anterior decisión empresarial, el usuario se acerca de manera personal a notificarse el día 03 de mayo de 2024.
4. CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., continúa con el proceso de citación de la decisión empresarial CCA-CE-PQR-2024-3-221129 del 02 de mayo de 2024, el día 09 de mayo de 2024 mediante correo electrónico autorizado por el usuario [consuelo81sandoval@gmail.com](mailto:consuelo81sandoval@gmail.com).



5. El día 20 de mayo de 2024 se envió aviso de notificación de la decisión empresarial CCA-CE-PQR-2024-3-221129 del 02 de mayo de 2024 mediante correo electrónico autorizado por el usuario [consuelo81sandoval@gmail.com](mailto:consuelo81sandoval@gmail.com).
6. El día 06 de mayo de 2024, la usuaria mediante escrito registra recurso de reposición y en subsidio de apelación contra el acto administrativo CCA-CE-PQR-2024-3-221129 de fecha de 02 de mayo de 2024.

### ARGUMENTOS DEL RECURSO

Se encuentra contenidos en el escrito presentado por la usuaria el día 06 de mayo de 2024, bajo el radicado PQR-2024-3-224449:

#### **“(…) OBJETO DEL RECURSO**

CONSUELO SANDOVAL RODRIGUEZ, abogada en ejercicio, identificada con la C.C. No. 57.745.783 de Bogotá y T.P. No. 44.792 del C.S. de la J., obrando en nombre propio en mi condición de usuaria del contrato 1091264-100110156, respetuosamente me dirijo a ustedes, estando dentro del término de ley **para interponer el recurso de REPOSICION ante ustedes**, con el propósito de que **se revocada la decisión por ustedes adoptada el día 2 de mayo, notificada a la suscrita el 3 de mayo del año en curso** y en su lugar **se acceda a la terminación anticipada del contrato y desvinculación del servicio de aseo, por ustedes a mi prestado**. En caso de no reponer la decisión impugnada, interpongo, para ante su superior inmediato es decir la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, **de manera subsidiario el RECURSO DE APELACION**, a fin de que dicha instancia revise la actuación por ustedes surtida y **proceda a ordenar como corresponda la DESVINCULACION DEL SERVICIO DE ASEO No. 221129**, servicio que se presta en un inmueble en la ciudad de Chiquinquirá, Boyacá.

Los dos recursos, el principal y el subsidiario, se sustentan en las siguientes consideraciones

PRIMERA. - Por solicitud escrita, radique el día 11 de abril de 2024 en la oficina principal de Chiquinquirá, de la empresa CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A.E.S.P.; solicitud de desvinculación y terminación anticipada del contrato de aseo No. 1091264-100110156. En dicha solicitud de anexaron todos los documentos requeridos por la empresa prestadora del servicio y adicionalmente se dijo: **“Ahora bien, respecto del saldo que pueda quedar a favor de ustedes, me comprometo a cancelarlo, en el momento que ustedes den respuesta a esta petición”**.

SEGUNDA. - Parece ser que lo expresado por la suscrita en el sentido del compromiso de cancelar los saldos pendientes, no fue siquiera leído por la empresa.



TERCERA. - El día 3 de mayo de 2024, me fue notificada personalmente en la misma oficina, la respuesta dada a mi petición y en ella se destaca lo siguiente: “CONSIDERACIONES SOBRE LA PETICION... 5. Visto lo anterior, en la solicitud recibida, se evidencia que en los soportes entregados por el peticionario **“no aporta el acuerdo de pago”**, por tal razón, no se cumple con el requisito establecido... 8. De conformidad con lo anterior, **al no presentarse el acuerdo de pago, no se cumple con las condiciones y requisitos para la terminación anticipada...** 9. En consecuencia... de mostrar el interés del peticionario en la respectiva solicitud... **supuesto que en el caso planteado debe corresponder a los del usuario y/o suscriptor que pretende desvincularse...** En este sentido, no cabe duda de que la norma del decreto 1077 del 2015 **no exige requisitos relacionados con la legitimidad de quien presenta la solicitud de desvinculación, en tanto parte del supuesto de que quien debe hacerlo es el usuario...**”

CUARTO. - El día 6 de mayo me presente nuevamente a la oficina principal de la empresa central colombiana de aseo, para firmar el acuerdo de pago que según respuesta de ellas, hacía falta; allí se me requirió que aportara el certificado de tradición del inmueble para poder firmar el acuerdo. Es increíble la falta de atención que se le da a las solicitudes de los usuarios y en mi caso concreto, pase a mostrarle lo contestado por ustedes, el funcionario de manera insistente sigue requiriendo requisitos que no son necesarios.

QUINTO. - Aún más grave y negligente por parte de central colombiana de aseo, y se evidencia el deseo de no soltar al usuario, **pues en el numeral 13 de la respuesta a mi dada, se dice que tengo un saldo de DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS M7CTE (\$19.960), aporte el recibo cancelado y tampoco era evidencia de nada,** el funcionario insiste que debo llevar el certificado de tradición. Le dije que soy abogada, y que el certificado de tradición no va a aparecer a nombre de la persona que aparece en el recibo del servicio, porque ese predio ya ha sido objeto de muchas ventas, pero reitero que debo aportar el certificado de tradición. Es evidente la contradicción de lo que se me dice en la respuesta y el requerimiento del funcionario.

SEXTA.- Ahora bien, estos argumentos son suficientes para que la decisión impugnada sea revocada y se acceda a la terminación anticipada del contrato y **es recomendable que la empresa establezca un formato o modelo de acuerdo de pago, para que en el momento que el usuario tenga un paz y salvo pueda simultáneamente firmar o cancelar la deuda** que pueda quedar a favor de la empresa **la lógica es la siguiente, si ya se expidió un paz y salvo es muy fácil sumar los valores del último recibo y multiplicarlo por dos y ya,** o tener una caja para que se pueda pagar el recibo en el momento. Es decir, debe haber mecanismos ágiles para realizar el proceso de desvinculación, no es ético ni obedece a un régimen de libre competencia persistir en mantener atado a un cliente que ya no quiere tener ese servicio.

SEPTIMA. - Estos argumentos también son suficientes, para que, en caso de no reponer la decisión atacada, sean considerados como sustentación del recurso de apelación.

Estoy segura que mi argumentación será de recibido y se revocara la decisión del 2 de mayo de 2024, para en su lugar dar curso al proceso de libre competencia que solo generara beneficios para los usuarios. (...)”.

### CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

Una vez revisados uno a uno los argumentos presentados en su escrito de recurso, es importante iniciar indicando que, contrario a lo manifestado por usted en sus consideraciones primera y segunda, CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., le informó que no era posible acceder a esta solicitud ya que no se pueden hacer cálculos tarifarios a futuro, teniendo en cuenta que el servicio de aseo se factura mes vencido, por ende, una respuesta que se da en quince (15) días en cumplimiento de los términos legales, no cubriría los dos meses del preaviso que establece la regulación y nuestro contrato de condiciones uniformes.

Frente a la solicitud del certificado de tradición y libertad para la firma del acuerdo de pago, el mismo hace parte de los requisitos que se requieren por parte del área de cartera de CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., y no a la falta de atención de las solicitudes de los usuarios. A continuación, citamos lo requerido para la firma del acuerdo de pago:

- Certificado de Tradición y Libertad del inmueble que acredita la calidad de propietario del predio en el que se presta el servicio de aseo.
- Copia de la cedula de ciudadanía ampliada al ciento cincuenta por ciento (150 %).
- Si actúa en calidad de arrendatario y/o poseedor, debe adjuntar copia de la cédula de ciudadanía y allegar escrito de autorización por parte del propietario del inmueble, el cual debe estar autenticado, , para poder firmar el acuerdo de pago.

Así las cosas, es claro que no se están exigiendo requisitos adicionales, a los mencionados en la regulación de los servicios públicos domiciliarios, por el contrario, se están requiriendo los documentos que le dan validez a un título valor, que la misma regulación civil menciona.

Ahora bien, el saldo mencionado en la respuesta corresponde al periodo de Marzo de 2024 cuya factura fue emitida en el mes Abril de 2024, es decir, mes vencido, y no, a lo que se puede llegar a adeudar, puesto que como ya se manifestó, en el régimen de servicios públicos no es posible calcular tarifas a futuro.



Por otra parte, y de manera ilustrativa informamos que el certificado de tradición y libertad se solicita o requiere, no para comparar con el nombre de quién aparece en la factura del servicio, sino para la firma del acuerdo de pago, ya que en caso tal que la empresa deba hacer efectivo el título valor, se perseguirá mediante acción civil al propietario del predio, que es quién debe firmar esta nueva obligación que pasa al ámbito del derecho civil, como se explicó en la respuesta emitida por la empresa mediante oficio **CCA-CE-PQR-2024-3-221129**.

Respecto al modelo de acuerdo de pago, la empresa cuenta con el mismo, sin embargo, nuevamente se advierte que para la firma y validez del mismo se deben allegar los documentos y cumplir los siguientes requisitos:

- Certificado de Tradición y Libertad del inmueble que acredita la calidad de propietario del predio en el que se presta el servicio de aseo.
- Copia de la cedula de ciudadanía ampliada al ciento cincuenta por ciento (150 %).
- Si actúa en calidad de arrendatario y/o poseedor, debe adjuntar copia de la cédula de ciudadanía y allegar escrito de autorización por parte del propietario del inmueble, el cual debe estar autenticado, , para poder firmar el acuerdo de pago.

En atención a lo anterior, el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, menciona que es de vital importancia que el acuerdo de pago atienda las estipulaciones que han sido definidas dentro del Contrato de Condiciones Uniformes para que tenga plena efectividad legal, este acuerdo de pago debe tener unas partes imprescindibles, como son los datos del acreedor con la debida identificación del número de suscripción y la persona con la cual se pretende celebrar el acuerdo de pago, puesto que como se mencionó, la empresa CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P., cuentan con una Razón Social, Certificado de Existencia y Representación Legal, Número de Identificación Tributaria y un Registro Único Tributario independiente que permiten identificarlas de manera inequívoca en ámbitos formales, jurídicos y administrativos, resaltando que la obligación debe ser clara y exigible.

Así las cosas, la peticionaria no cumple con el requisito del acuerdo de pago, que garantice las obligaciones que se generen con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, siendo requisito el pago de tales obligaciones y se deberá pactar en un acuerdo de pago, documento que no fue aportado ni con la petición inicial, ni con la presentación de los recursos de Ley.

En este orden de ideas, reiteramos que la solicitud de terminación anticipada del contrato carece de requisitos relevantes que no pueden ser desconocidos y que inciden dentro del procedimiento de dicha solicitud, sin que para el presente caso la empresa **CENTRAL**



Central Colombiana de Aseo  
S.A. ESP

**COLOMBIANA DE ASEO S.A E.S.P.**, este determinando o solicitando requisitos adicionales a los previstos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, que expidió la Resolución CRA 845 de 2018, con ocasión de la regulación de la competencia del mercado y en concordancia con lo previsto por el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, ni este imponiendo en su contrato documentos o requisitos que impidan el derecho.

En mérito de lo expuesto, la empresa **CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A E.S.P.** en uso de sus facultades legales;

### RESUELVE

**PRIMERO: - CONFIRMAR EN SU TOTALIDAD**, la decisión No. CCA-CE-PQR-2024-3-221129 del 02 de mayo de 2024 recurrida, por las razones expuestas en la parte considerativa de esta decisión.

**SEGUNDO: - CONCEDER** el recurso de apelación interpuesto como subsidiario, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad a la cual se remitirá la actuación desarrollada en sede de empresa.

**TERCERO: - NOTIFICAR** la presente decisión al peticionario, de conformidad con lo previsto en la Ley 1437 de 2011, advirtiéndole que contra la presente decisión no proceden recursos.

Cordialmente;

**JUAN JOSÉ BECERRA FLÓREZ**  
Representante Legal