Señor (a)
ANONIMO
andreita1395@hotmail.com
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.2000576 emitida el día 19 de octubre de 2026 en Bogotá D.C.,

Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.2077827 del día 14 de octubre de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

´´**(…)**

ya realice el pago y aun me siguen cobrando Obtener Outlook para Android

(….)´´

CONSIDERACIONES.

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, conforme el contrato de concesión 285 de 2018 y la resolución UAESP 026 de 2018, desde el área encargada manifestó mediante el PQRS **2077827**

Por consiguiente, se le había solicitado la siguiente información:

Outlook

RE: RV:

Desde Atencion al Usuario Atencion al Usuario <ausuario@ciudadlimpia.com.co>
Fecha Vie 16/10/2026 9:07 AM
Para andreita1395@hotmail.com <andreita1395@hotmail.com>

Cordial saludo,

Estimado usuario, por favor solicitamos de su amable colaboración aportando los datos relacionados a continuación.

- **Nombre Completo: ----------**
- **Cédula: ----------**
- **Dirección de servicio: ----------**
- **Dirección de correspondencia: ----------**
- **Localidad----------**
- **Ciudad----------**
- **Autoriza notificación a través de correo electrónico SI __ NO __ E-mail: ----------**
- **Número de Cuenta contrato de la factura de aseo o ENEL: ---------- (obligatorio)**
- **Teléfonos de contacto: ----------**
- **Tipo de requerimiento respecto al aseo: ----------**

NOTA: (Por favor suministrar los datos faltantes de forma clara y concisa para poder brindar tramite a su solicitud y adjuntar de nuevo los archivos o imágenes enviados en formato PDF, JPG o IMG).

Que, de acuerdo a su requerimiento, por lo cual no emitió ninguna petición para que sea tramitada su petición se debe enviar los siguientes datos:

- *No. De la cuenta contrato donde se le factura el servicio de aseo*
- *No. De la Cedula*
- *Nombre completo de la persona quien lo va a solicitar*
- *No. De Celular*
- *Dirección de correspondencia*
- *Si autoriza ser notificado por correo indicarnos a cuál*
- *Localidad*
- *Ciudad*
- *Ciudad de prestación del servicio*

Sin embargo, la petición puede realizar en los siguientes canales:

- ***línea** 110*
- ***Correo:** linea110@proceraseo.co*
- ***Página WEB**: Sigab*

***Chat**; 3105543538*

Por la página de Bogotá te escucha, Alcaldía Mayor de Bogotá, Línea 195.

Información de los puntos de atención del operador CIUDAD LIMPIA BOGOTA, encargada de las localidades de Kennedy y Fontibón.

La petición, como se le informa, la puede realizar por cualquiera de los medios de canales mencionados anteriormente, sin faltar ninguno de los datos que se le solicita. No obstante, este son las tarifas para la prestación de servicio requerido por el peticionario.

Acércate al Centro de Atención al Usuario (CAU) del operador de aseo de tu zona:

Centros De Atención Al Usuario:

- ***Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P.**: Av. Boyacá N° 6B - 20/28*
- ***Bogotá Limpia S.A.S.**: Carrera 69 No. 80-27/45 Local 4. Centro Empresarial Avenida 80.*
- ***Área Limpia D.C. S.A.S. ESP.**: Calle 129 # 54 – 38 L 123-124 C.C. 129 – Prado Veraniego.*
- ***Promoambiental Distrito S.A.S.**: Trv 4 # 51A – 25.*
- ***Limpieza Metropolitana S.A.**: Cra 56 # 9 - 17 Local 2, Torre Américas.*

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, se aclara que de acuerdo con el artículo 19 de la ley 1437 de 2011:

ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Dicho lo anterior se requirió al peticionario aclarar su petición al único medio de comunicación suministrado, es decir, al correo electrónico:

Frente a lo anterior es pertinente recordar que, al tratarse de servicios públicos domiciliarios, existe una rigurosidad en lo que trata respecto a la presentación de las peticiones, frente a ello recordamos lo dispuesto en el Concepto 257 de 2023, emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

(iii) Legitimación para presentar peticiones, quejas y recursos por parte del suscriptor y/o usuario

Por último, en el contexto de la consulta es importante poner de presente que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la ley 142 de 1994, “Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”. Por lo anterior, las personas que se encuentran legitimadas para presentar las peticiones, quejas y recursos, en el marco del contrato de servicios públicos, serán el suscriptor y el usuario del servicio.

En particular, estas personas podrán activar los mecanismos de defensa de los usuarios en sede de la empresa que se encuentran previstos en los artículos 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, los cuales consisten, entre otros, en la posibilidad de presentar recursos de reposición y apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación (artículo 154), así como la posibilidad de que se reconozcan los efectos positivos frente al silencio del prestador, en los términos del artículo 158 de la Ley 142 previamente mencionada.

Ahora bien, cuando las solicitudes referentes al contrato de servicios públicos sean presentadas por personas que no ostentan la calidad de suscriptor y/o el usuario del servicio, a estas no se les aplicarán las normas

especiales anteriormente mencionadas, sino que deberán ser tratadas por el prestador como derechos de petición en los términos del artículo 33 de la Ley 1437 de 2011[8].

Además de esto el artículo 16 de la ley 1437 de 2011, aclara:

ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1.La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

NOTA: Numeral declarado CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE, "siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación

seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad", por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-951 de 2014

2.El objeto de la petición.
3.Las razones en las que fundamenta su petición.
4.La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
5.La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Conforme lo anterior como usuario del servicio público de aseo debe además de identificarse y aclarar la cuenta contrato del servicio, se debe cumplir con lo mencionado ya que, la misma ley de servicios públicos1 aclara:

ARTÍCULO 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

ARTÍCULO 153. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Dicho lo anterior es necesario aclarar que toda petición posea los requisitos anteriormente dispuestos, con el fin de logra y adelantar una respuesta clara, coherente y de fondo.

DECISIÓN.

1. Se informa al peticionario que, respecto a su petición, la misma es oscura y no se comprende el fin de sí misma, como tampoco puede presumirse de la misma la actitud de usuario que le legitima para la interposición de peticiones frente al servicio público de aseo, por lo cual se procede a cerrar la misma por desistimiento al no haber aclarado el peticionario el objeto y los requisitos legales de la misma.

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 octubre de 2026.

Notifíquese

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