

Señores
SEED BILLING COLOMBIA S A S
tramites@seedbilling.net
KR 68 A NO 24 B - 10 LC P2 57
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1638344 emitida el día 22 de abril de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1710886 del día 16 de abril de 2025

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10466318 del suscriptor ubicado en la dirección KR 100 NO 20 C - 10, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Por medio de la presente solicitamos una revisión de los pagos que se les ha realizado ya que mensual llega el recibo con 4 meses de mora.

Fecha Pago				Valor	# Factura
21/02/2025	Salida de pagos	21/02/2025	21/02/2025	2.923.670	
	Factura	23/01/2025	29/01/2025	1.455.150	147967177
	Factura	28/01/2025	7/02/2025	1.468.520	150386902
23/12/2024	Salida de pagos	23/12/2024	23/12/2024	3.022.290	
	Factura	29/10/2024	28/11/2024	1.509.331	143814173
	Factura	30/11/2024	18/12/2024	1.512.959	145900715
11/10/2024	Salida de pagos	11/10/2024	11/10/2024	1.547.380	
	Factura	27/09/2024	8/10/2024	1.547.380	141852655
26/09/2024	Salida de pagos	26/09/2024	26/09/2024	1.483.880	
	Factura	28/08/2024	16/09/2024	1.483.880	139693627

Actualmente estamos pendiente de pago de las siguientes facturas:

Asignación	Nº documento	Fecha de documento	Importe en moneda local	Número de Factura
152508695	1002748	26/02/2025	-1.589.610	154673974
154673974	1004568	26/03/2025	-1.424.661	152508695
			-3.014.271	

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, primeramente se hace necesario identificar el tipo de suscriptor, el cual lo obtenemos por nuestro sistema de información comercial y financiero, y donde una vez verificado este, se evidencia que corresponde a un suscriptor identificado con la cuenta contrato **10466318 asociada a cuenta Enel 417651** clasificado como Gran productor comercial, con (1) una unidad no residencial independiente y ocupada con un volumen mensual de 16.86 metros cúbicos,

	Numero	Periodo	Secuencia	Edad	Fecha Factura	Alcaldía	Ciclo	Cod	Estado	Total
	154675639	2503	1	1	26/03/2025	9	77	7	Pago Parcial	3,025,080.00
	152510776	2502	1	0	26/02/2025	9	77	3	No Pago	1,624,060.00
	150389908	2501	1	1	28/01/2025	9	77	2	Cancelado	2,938,700.00
	147969334	2412	1	2	26/12/2024	9	77	7	Pago Parcial	3,006,410.00
	145901264	2411	1	2	30/11/2024	9	77	7	Pago Parcial	4,660,070.00
	143815055	2410	1	2	29/10/2024	9	77	7	Pago Parcial	4,690,150.00
	141854178	2409	1	2	26/09/2024	9	77	7	Pago Parcial	4,802,920.00

Es así que como se puede evidenciar en la imagen anterior los pagos han estado de manera irregular al sistema por lo que le informamos:

Para la facturación con la vigencia (2409) correspondiente al periodo facturado **22/08/2024** hasta el día **23/09/2024** por valor de **\$4,802,920.00**, la cual estaba para pago oportuno el día **24/10/2024** y se realizó el pago hasta el día **25/10/2024**, de la cual usted realizó un pago de **\$1,721,882.00** es decir que su la deuda queda en **\$3,081,038.20**

Para la facturación con la vigencia (2410) correspondiente al periodo facturado **24/09/2024** hasta el día **25/10/2024** por valor de **\$4,690,150.00**, de la cual usted realizó un pago de **\$ 1,609,112.00** es decir que su la deuda queda en **\$3,081,038.00**

Para la facturación con la vigencia (2411) correspondiente al periodo facturado **26/10/2024** hasta el día **25/11/2024** por valor de **\$4,660,070.00**, de la cual usted realizó un pago de **\$1,619,070.00** es decir que su la deuda queda en **\$3,081,038.00**

Para la facturación con la vigencia (2412) correspondiente al periodo facturado **26/11/2024** hasta el día **25/12/2024** por valor de **\$3,006,410.00** de la cual usted realizó un pago de **\$ 1,497,550.00** es decir que su la deuda queda en **\$3,081,038.20**

Para la facturación con la vigencia (2501) correspondiente al periodo facturado **26/12/2024** hasta el día **25/01/2025** por valor de **\$2,938,700.00**, la cual estaba para pago oportuno el día **22/11/2024** y se realizó el pago hasta el día **24/12/2024**, de la cual usted realizó un pago de **\$ 1,579,032.00** es decir que su la deuda queda en **\$1,427,378.00**

Para la facturación con la vigencia (2502) correspondiente al periodo facturado **26/01/2025** hasta el día **25/02/2025** por valor de **\$ 1,624,060.00**, de la cual usted realizó un pago de **\$ 2,938,700.00** es decir que su la deuda queda en **\$1,427,378.00**

Para la facturación con la vigencia (2503) correspondiente al periodo facturado **26/02/2025** hasta el día **25/03/2025** por valor de **\$3,025,080.00**, de la cual usted realizó un pago de **\$1,624,060.00** es decir que su la deuda queda en **\$1,624,060.00**

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
T23-OCCIDENTE OFC	154675639	1,624,060.00	27/03/2025	28/03/2025	09:39	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	150389908	2,938,700.00	24/02/2025	25/02/2025	11:21	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	147969334	1,579,032.00	24/12/2024	26/12/2024	11:32	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	539040	1,497,550.00	16/12/2024	18/12/2024	13:46	Aplicado	Abono
T23-OCCIDENTE OFC	145901264	1,619,070.00	16/12/2024	18/12/2024	13:45	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	143815055	1,609,112.00	22/11/2024	25/11/2024	08:48	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	141854178	1,721,882.00	25/10/2024	28/10/2024	10:50	Aplicado	Facturación
H23-OCCIDENTE CNB	135275991	1,530,000.00	22/07/2024	23/07/2024	09:57	Aplicado	Facturación

Conforme lo anterior se aclara que los pagos que manifiestan en su reclamación han sido de manera extemporánea y algunos de estos pagos no se realizaron en su totalidad por lo que ha venido arrastrando en las facturaciones, deudas anteriores, de acuerdo a lo anterior se informa que únicamente quedaría pendiente de cancelar la vigencia (2503), correspondiente al periodo facturado del día 26/02/2025 al día 25/03/2025 (mes vencido) por valor de **\$1,406,897.64**, del cual se anexa factura junto a este documento para su correspondiente pago.

Se reitera la importancia de realizar el pago de su facturación a tiempo, ya que al efectuar un pago tardío, el valor a cancelar se suma a la próxima facturación con el concepto Deudas anteriores, más los recargos e intereses por mora respectivos, por ello se le recuerda al usuario que es deber del usuario pagar oportunamente la facturación del aseo, para así no incurrir en recargos por no pago e intereses moratorios, a esto se aclara que respecto al pago oportuno de las facturas del servicio se aclara que según el Decreto Único Reglamentario de vivienda ciudad y territorio 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.4.2.109.: De los deberes de los usuarios, menciona en su numeral séptimo: "7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa."

Lo anterior de igual manera se encuentra estipulado en el actual contrato de condiciones uniformes que rige la actual relación jurídica de prestación del servicio público de aseo entre usuario y empresa prestadora establece en la cláusula 10 numerales 13, 14, 15, 16 y 17; lo relacionado a que en el evento en que el usuario no reciba la factura, él debe requerir copia de la misma, con el fin de efectuar el pago oportuno de la prestación del servicio.

Conforme lo anterior se aclara que el desconocimiento de las normas, No exonera a ningún usuario de las acreencias de sus obligaciones, lo anterior de igual forma conforme lo estipulado en el artículo 9 del código civil colombiano.

DECISIÓN.

1 INFORMAR: Que esta novedad se presentó, toda vez que se están realizando los pagos de manera extemporánea, por lo tanto se reitera la importancia del recaudo de las facturas en su pago oportuno.

2. ANEXAR: Factura de la vigencia 2503, de acuerdo a lo explicado anteriormente para su correspondiente pago.

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 22 de abril de 2025.

Notifíquese



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

Señores
SEED BILLING COLOMBIA S A S
tramites@seedbilling.net
KR 68 A NO 24 B - 10 LC P2 57
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1638344 emitida el día 22 de abril de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1710886 del día 16 de abril de 2025

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10466318 del suscriptor ubicado en la dirección KR 100 NO 20 C - 10, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Por medio de la presente solicitamos una revisión de los pagos que se les ha realizado ya que mensual llega el recibo con 4 meses de mora.

Fecha Pago				Valor	# Factura
21/02/2025	Salida de pagos	21/02/2025	21/02/2025	2.923.670	
	Factura	23/01/2025	29/01/2025	1.455.150	147967177
	Factura	28/01/2025	7/02/2025	1.468.520	150386902
23/12/2024	Salida de pagos	23/12/2024	23/12/2024	3.022.290	
	Factura	29/10/2024	28/11/2024	1.509.331	143814173
	Factura	30/11/2024	18/12/2024	1.512.959	145900715
11/10/2024	Salida de pagos	11/10/2024	11/10/2024	1.547.380	
	Factura	27/09/2024	8/10/2024	1.547.380	141852655
26/09/2024	Salida de pagos	26/09/2024	26/09/2024	1.483.880	
	Factura	28/08/2024	16/09/2024	1.483.880	139693627

Actualmente estamos pendiente de pago de las siguientes facturas:

Asignación	Nº documento	Fecha de documento	Importe en moneda local	Número de Factura
152508695	1002748	26/02/2025	-1.589.610	154673974
154673974	1004568	26/03/2025	-1.424.661	152508695
			-3.014.271	

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, primeramente se hace necesario identificar el tipo de suscriptor, el cual lo obtenemos por nuestro sistema de información comercial y financiero, y donde una vez verificado este, se evidencia que corresponde a un suscriptor identificado con la cuenta contrato **10466318 asociada a cuenta Enel 417651** clasificado como Gran productor comercial, con (1) una unidad no residencial independiente y ocupada con un volumen mensual de 16.86 metros cúbicos,

	Numero	Periodo	Secuencia	Edad	Fecha Factura	Alcaldía	Ciclo	Cod	Estado	Total
	154675639	2503	1	1	26/03/2025	9	77	7	Pago Parcial	3,025,080.00
	152510776	2502	1	0	26/02/2025	9	77	3	No Pago	1,624,060.00
	150389908	2501	1	1	28/01/2025	9	77	2	Cancelado	2,938,700.00
	147969334	2412	1	2	26/12/2024	9	77	7	Pago Parcial	3,006,410.00
	145901264	2411	1	2	30/11/2024	9	77	7	Pago Parcial	4,660,070.00
	143815055	2410	1	2	29/10/2024	9	77	7	Pago Parcial	4,690,150.00
	141854178	2409	1	2	26/09/2024	9	77	7	Pago Parcial	4,802,920.00

Es así que como se puede evidenciar en la imagen anterior los pagos han estado de manera irregular al sistema por lo que le informamos:

Para la facturación con la vigencia (2409) correspondiente al periodo facturado **22/08/2024** hasta el día **23/09/2024** por valor de **\$4,802,920.00**, la cual estaba para pago oportuno el día **24/10/2024** y se realizó el pago hasta el día **25/10/2024**, de la cual usted realizó un pago de **\$1,721,882.00** es decir que su la deuda queda en **\$3,081,038.20**

Para la facturación con la vigencia (2410) correspondiente al periodo facturado **24/09/2024** hasta el día **25/10/2024** por valor de **\$4,690,150.00**, de la cual usted realizó un pago de **\$ 1,609,112.00** es decir que su la deuda queda en **\$3,081,038.00**

Para la facturación con la vigencia (2411) correspondiente al periodo facturado **26/10/2024** hasta el día **25/11/2024** por valor de **\$4,660,070.00**, de la cual usted realizó un pago de **\$1,619,070.00** es decir que su la deuda queda en **\$3,081,038.00**

Para la facturación con la vigencia (2412) correspondiente al periodo facturado **26/11/2024** hasta el día **25/12/2024** por valor de **\$3,006,410.00** de la cual usted realizó un pago de **\$ 1,497,550.00** es decir que su la deuda queda en **\$3,081,038.20**

Para la facturación con la vigencia (2501) correspondiente al periodo facturado **26/12/2024** hasta el día **25/01/2025** por valor de **\$2,938,700.00**, la cual estaba para pago oportuno el día **22/11/2024** y se realizó el pago hasta el día **24/12/2024**, de la cual usted realizó un pago de **\$ 1,579,032.00** es decir que su la deuda queda en **\$1,427,378.00**

Para la facturación con la vigencia (2502) correspondiente al periodo facturado **26/01/2025** hasta el día **25/02/2025** por valor de **\$ 1,624,060.00**, de la cual usted realizó un pago de **\$ 2,938,700.00** es decir que su la deuda queda en **\$1,427,378.00**

Para la facturación con la vigencia (2503) correspondiente al periodo facturado **26/02/2025** hasta el día **25/03/2025** por valor de **\$3,025,080.00**, de la cual usted realizó un pago de **\$1,624,060.00** es decir que su la deuda queda en **\$1,624,060.00**

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
T23-OCCIDENTE OFC	154675639	1,624,060.00	27/03/2025	28/03/2025	09:39	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	150389908	2,938,700.00	24/02/2025	25/02/2025	11:21	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	147969334	1,579,032.00	24/12/2024	26/12/2024	11:32	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	539040	1,497,550.00	16/12/2024	18/12/2024	13:46	Aplicado	Abono
T23-OCCIDENTE OFC	145901264	1,619,070.00	16/12/2024	18/12/2024	13:45	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	143815055	1,609,112.00	22/11/2024	25/11/2024	08:48	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	141854178	1,721,882.00	25/10/2024	28/10/2024	10:50	Aplicado	Facturación
H23-OCCIDENTE CNB	135275991	1,530,000.00	22/07/2024	23/07/2024	09:57	Aplicado	Facturación

Conforme lo anterior se aclara que los pagos que manifiestan en su reclamación han sido de manera extemporánea y algunos de estos pagos no se realizaron en su totalidad por lo que ha venido arrastrando en las facturaciones, deudas anteriores, de acuerdo a lo anterior se informa que únicamente quedaría pendiente de cancelar la vigencia (2503), correspondiente al periodo facturado del día 26/02/2025 al día 25/03/2025 (mes vencido) por valor de **\$1,406,897.64**, del cual se anexa factura junto a este documento para su correspondiente pago.

Se reitera la importancia de realizar el pago de su facturación a tiempo, ya que al efectuar un pago tardío, el valor a cancelar se suma a la próxima facturación con el concepto Deudas anteriores, más los recargos e intereses por mora respectivos, por ello se le recuerda al usuario que es deber del usuario pagar oportunamente la facturación del aseo, para así no incurrir en recargos por no pago e intereses moratorios, a esto se aclara que respecto al pago oportuno de las facturas del servicio se aclara que según el Decreto Único Reglamentario de vivienda ciudad y territorio 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.4.2.109.: De los deberes de los usuarios, menciona en su numeral séptimo: "7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa."

Lo anterior de igual manera se encuentra estipulado en el actual contrato de condiciones uniformes que rige la actual relación jurídica de prestación del servicio público de aseo entre usuario y empresa prestadora establece en la cláusula 10 numerales 13, 14, 15, 16 y 17; lo relacionado a que en el evento en que el usuario no reciba la factura, él debe requerir copia de la misma, con el fin de efectuar el pago oportuno de la prestación del servicio.

Conforme lo anterior se aclara que el desconocimiento de las normas, No exonera a ningún usuario de las acreencias de sus obligaciones, lo anterior de igual forma conforme lo estipulado en el artículo 9 del código civil colombiano.

DECISIÓN.

1 INFORMAR: Que esta novedad se presentó, toda vez que se están realizando los pagos de manera extemporánea, por lo tanto se reitera la importancia del recaudo de las facturas en su pago oportuno.

2. ANEXAR: Factura de la vigencia 2503, de acuerdo a lo explicado anteriormente para su correspondiente pago.

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 22 de abril de 2025.

Notifíquese



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