

Señor
ANONIMO
leorobles975@gmail.com
KR 78 NO 49 SUR 40
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1743562 emitida el día 15 de octubre de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1809383 del día1 de octubre de 2025

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10225112, donde nos allega como motivo de su inconformidad:

Buenos días por medio de la presente me dirijo a quien sea de su función para poder resolver el problema que me está generando para pagar la energía, puesto que ustedes reportan el no pago por parte de Enel y hablando vía teléfono con emel dicen que el pago ya se hizo el mes de mayo por 151.000 pesos, pero aún en mi factura llega el cobro por 300 mil pesos solicito la separación de la factura de energía para poder cancelar ya que la deuda es con la empresa de aseo, además si los pagos están al día no entiendo por qué se genera la mora de un mes a otro se triplica la deuda sin razón alguna, como se evidencia en la foto el med de febrero se genera un cobro por 41 .070 y el de marzo ya sube el triple a 155.900 nosé por qué Quedó atento a la solicitud y solución lo más pronto posible

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 10225112 clasificado como Residencial Estrato 2 con dos (2) unidades residenciales independientes y ocupadas, por otro lado de acuerdo con la inconformidad, se evidencia en el sistema comercial que el usuario ha realizado pagos parciales a las facturas generadas, lo que genera que se cargue la deuda anterior a la vigencia en curso.

Recaudos								
	Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
	E51-DAVIVIENDA	166247872	285,290.00	01/10/2025	03/10/2025	22:41	Aplicado	Facturación
	E13-BBVA	164162583	41,190.00	29/08/2025	30/08/2025	17:19	Aplicado	Facturación
	E13-BBVA	157609666	43,774.00	26/05/2025	27/05/2025	11:33	Aplicado	Facturación
	E92-BANCOLOMBIA PSE	155595684	40,094.00	14/04/2025	15/04/2025	10:41	Aplicado	Facturación
	E19-COLPATRIA	149031609	-74,600.00	17/01/2025	19/02/2025	11:27	Aplicado	Reversión Pago
	E19-COLPATRIA	149031609	74,600.00	17/01/2025	20/01/2025	11:16	Aplicado	Facturación

Consultar Factura

Numero	Periodo	Secuencia	Edad	Fecha Factura	Alcaldía	Ciclo	Cod	Estado	Total	No. Referencia
168488279	2510	1	0	08/10/2025	8	E-10	1	Vigente	46,210.00	
166247872	2509	1	6	08/09/2025	8	E-10	2	Cancelado	285,290.00	
164162583	2508	1	6	06/08/2025	8	E-10	7	Pago Parcial	284,590.00	
161892923	2507	1	5	08/07/2025	8	E-10	3	No Pago	243,400.00	
159877773	2506	1	4	06/06/2025	8	E-10	3	No Pago	197,940.00	
157609666	2505	1	3	07/05/2025	8	E-10	7	Pago Parcial	200,460.00	
155595684	2504	1	3	07/04/2025	8	E-10	7	Pago Parcial	196,780.00	
153336536	2503	1	2	07/03/2025	8	E-10	3	No Pago	155,900.00	

Page size: 10 73 items in 8 pages

✕ Cancelar

Como se evidencia en las imágenes anteriores de las facturas generadas no se realiza el pago de manera oportuna ni por el valor real de las mismas, razón por la cual se carga la deuda de las vigencias anteriores a las últimas facturas generadas, no obstante, se debe mencionar que para la vigencia 2509 que comprende el periodo facturado entre el 01/08/2025 al 31/08/2025, en el cual se genera la factura #166247872 por un valor de 41,890.00, mas el valor de la deuda que no es cancelada por el usuario, de esa manera se genera la factura por un valor total de \$285,290.00 (243,400.00+41,890.00), cuya fecha límite de pago fue para el 23/09/2025, según se evidencia en el sistema comercial el pago es realizado por el usuario para el 30/09/2025, **pago el cual es realizado de manera extemporánea por parte del usuario.**

Para la vigencia, en curso la cual es la 2510 que comprende el periodo facturado entre el 01/09/2025 al 30/09/2025 se genera la factura #168488279 por un valor de \$46,210.00, cuya fecha límite de pago es para el 23/10/2025, factura la cual llegara de manera conjunta con la factura de Enel codensa.

De acuerdo con lo expuesto en el presente acto la mora y el aumento en la factura se debe a que el usuario no realiza los pagos de manera oportuna, ni por el valor correcto de cada una de las vigencias lo que genera que se cargue la deuda anterior a las últimas facturas, en razón de lo expuesto se reitera el deber del pago oportuno que tiene el usuario.

Teniendo en cuenta lo mencionado la normatividad ha aclarado mediante el Decreto Único Reglamentario de vivienda ciudad y territorio 1077 de 2015 establece en su artículo 2.3.2.2.4.2.109.: "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 el usuario y/o suscriptor, y la persona prestadora en la cláusula 10 OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO numerales 15, 16 y 17 los cuales manifiestan de forma textual:

15. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

17. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

Entendido lo anterior el usuario no puede alegar desconocimiento de la factura, o facturas emitidas para el pago del servicio público de aseo, siendo así la factura como título ejecutivo, y la cual representa los servicios prestados, debe ser remunerada conmutativamente.

En análisis de lo anterior, no está demás señalar que según lo establecido en el numeral 99.9 del Artículo 99, de la Ley 142 de 1994 "por lo cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones", no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios de que trata la ley, para

ninguna persona natural o jurídica, esto con el fin de cumplir a cabalidad con los principios de solidaridad y retribución de ingresos lo cual se encuentra sujeto a lo determinado en el criterio tarifario estipulado en el numeral 87.3 del artículo 87 y el desarrollo conferido en el artículo 89 ibídem.

Además de lo anterior, los criterios tarifarios que contempla la regulación normativa vigente, implican de igual manera que la No exoneración de los cobros, se da en el entendido que todos los costos que componen la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, esto teniendo en cuenta que el régimen tarifario que a bien expida la comisión de regulación competente o según el estudio de mercado que la misma haga y autorice la expedición de tarifas por parte de las empresas prestadoras, deben seguir lo estipulado en el numeral 87.4 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, como criterio de suficiencia financiera, pero no sólo eso, sino que quien es beneficiario de un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-558 de 2001, a saber:

“Con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 367 de la Constitución Política de Colombia la Prestación de los servicios Públicos domiciliarios no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohijando la obediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”

En igual sentido, la Sala Plena de la corte constitucional, en Sentencia SU-1010 de 2008, precisó que los servicios públicos domiciliarios se rigen desde todo punto de vista por el principio de onerosidad, en los siguientes términos:

“Los servicios públicos domiciliarios se rigen por el principio de onerosidad, lo que implica que los usuarios deben pagar por el servicio prestado, cumpliendo así el deber constitucional de contribuir con el financiamiento de los gastos e inversiones del Estado y con la satisfacción de sus propias necesidades. En este orden de ideas, no existe justificación alguna para que se promueva una cultura de no pago entre los usuarios, situación que, a la postre, terminaría por afectar la posibilidad de que ellos mismos continúen siendo beneficiarios de los servicios prestados”

De acuerdo con lo expuesto, la Corte Constitucional ha reconocido que el derecho del prestador para cobrar todos los conceptos que constituyen el pago de los servicios efectivamente prestados resulta inherente a la naturaleza onerosa del contrato de servicios públicos, la prohibición de gratuidad y la equidad que impone que cada usuario asuma sus cargas en lugar de distribuir las entre los demás usuarios, salvo lo dispuesto en materia del criterio de solidaridad y redistribución de ingresos.

Siendo lo anterior y conforme a la existencia de una relación jurídica, entre usuario y persona prestadora, como lo es el contrato de condiciones uniformes, es clara la obligación del pago y la acción recíproca de la actividad de cobro, del cual se desprende que para el presente caso no ha el usuario efectuado el pago del servicio público de aseo, en las vigencias mencionadas.

DECISIÓN.

Se le informa al usuario que los pagos parciales y los realizados de manera extemporánea genera que se cargue la deuda anterior a las últimas facturas, en razón de lo expuesto no es procedente realizar la separación de las facturas, toda vez que se verifica la falta de pagos y los pagos realizados de manera extemporánea por el usuario.

1. 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 15 de octubre de 2025.

Notifíquese



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