

Señor  
**ANONIMO**  
[nataliaagudelo589@gmail.com](mailto:nataliaagudelo589@gmail.com)  
CL 9C BIS 68G 85 ET 1 TO 1 AP 1101  
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1772875 emitida el día 2 de diciembre de 2025 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1838192 del día 20 de noviembre de 2025

### ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 11851823 del suscriptor ubicado en la dirección CL 9C BIS 68G 85 ET 1 TO 1 AP 1101, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Asunto: Reclamo por doble cobro de factura

Emisor: nataliaagudelo589@gmail.com

Fecha: martes, 18 de noviembre de 2025 19:19

Cordial saludo En la factura de este mes de aseo me llegó el cobro de la factura anterior , la cual yo cancelé, la cancelé un día después de la fecha límite pero este mes me están cobrando mes de mora , solo me pasé un día para hacer el pago, no tengo el soporte de pago del mes anterior porque no pensé que por un día de retraso no hicieran efectivo el pago . Referencia # 11851823 Periodo facturado 26 agosto- 25septiembre = 41.240\$ la cual cancelé el 25 de octubre , fecha oportuna de pago 24 octubre Periodo facturado 26 septiembre - 25 octubre = 76.670\$ la cual cancelé el 17 noviembre, fecha oportuna de pago 24 noviembre Adjunto pago de factura mes de septiembre - octubre cancelando la supuesta mora. Espero una respuesta

### 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 11851823 clasificado como Multiusuario Residencial Estrato 4, con una (1) unidad residencial independiente y ocupada, con un volumen mensual de 0.21 metros cúbicos.

En respuesta a su reclamación Ciudad Limpia informa que una vez consultado nuestro sistema de facturación comercial y financiero se evidencio que el pago de la vigencia (2509) correspondiente al periodo facturado del día 26/08/2025 al día 25/09/2025 por valor de \$41,240.00 a la fecha se encuentra aplicado de manera correcta en el sistema, tal y como se evidencia en la imagen anexa al presente documento, sin embargo se aclara que esta factura contaba con una fecha límite de pago para el día 24/10/2025 y fue cancelada hasta el día 01/11/2025 generándose un pago extemporáneo en el sistema, por tanto para la vigencia (2510) correspondiente al periodo facturado del día 26/09/2025 al día 25/10/2025 se emitió factura por valor de \$76,670.00, ya que al momento de liquidarse esta nueva vigencia no había ingresado el pago al sistema.

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
T23-OCCIDENTE OFC	169760365	76,670.00	18/11/2025	19/11/2025	15:01	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	169760365	41,240.00	01/11/2025	06/11/2025	10:24	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	165284580	35,810.00	16/09/2025	17/09/2025	08:21	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	163499211	37,840.00	19/08/2025	20/08/2025	10:53	Aplicado	Facturación

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.

Para finalizar, se informa que teniendo en cuenta que el usuario cancelo el total de la factura por valor de **\$76,670.00**, se registró en el sistema un saldo a favor del usuario por valor de **\$41,240.00**, el cual fue aplicado para la vigencia (2511) correspondiente al periodo facturado del día 26/10/2025 al día 25/11/2025, la cual se facturo por valor de \$40,535.03, sin embargo en la factura se emitió por valor de \$0.00, ya que como se indica anteriormente se aplico el saldo a favor y aún se registra el valor de **-\$704.97** como saldo a favor del usuario.

Última Factura	Saldos Cuenta	Saldos A Favor	Movimientos	Histórico Cambios
Deuda por Pagar				
Saldos a favor		Débitos x Facturar	Saldo a Favor Neto	
-704.97		0.00	-704.97	

#### DECISIÓN.

**1. INFORMAR:** Que a la fecha el pago en reclamación fue aplicado de manera correcta en el sistema, confirmando que esta novedad se presentó, toda vez que el usuario realizo el pago de manera extemporánea en el sistema.

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](mailto: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 2 de diciembre de 2025.

Notifíquese



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