

Señor (a) (es)
ANONIMO
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1773872 emitida el día 4 de diciembre de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1838451 del día 20 de noviembre de 2025

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 11907650 del suscriptor ubicado en la dirección CL 9C BIS 68G 29 TO 8 AP 301, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Cordial saludo , en atención al asunto y con el fin de pagar lo correcto y en el tiempo estipulado solicito ajuste de la factura cuenta contrato : 11907550 , teniendo en cuenta que se está cobrando saldo anterior cancelado el 26 de octubre por valor de 41.240, mismo que fue cancelado y del que adjunto referencia y constancia de pago para poder ajustar la factura y cancelar el mes de noviembre muchas gracias atento a una pronta repuesta para respectivo pago.

CONSIDERACIONES.

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 11907650 clasificado como Multiusuario Residencial Estrato 4, con una unidad residencial independiente y ocupada.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., le informa que, una vez validado nuestro sistema comercial y financiero, se logró evidenciar que la cuenta contrato aseo 11907650, presentó novedad en la facturación, toda vez que la vigencia 2509 que se encontraba por valor de \$ 41,240 pesos, tenía fecha límite de pago el día 24/10/2025, sin embargo, la misma fue cancelada de manera extemporánea 27/10/2025.

Anexo:

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación
T23-OCCIDENTE OFC	169762266	41,240.00	27/10/2025	28/10/2025

Nombre del Beneficiario: FABIAN SÁNCHEZ

Id Transacción: 7267645458

Nombre del Pagador: FABIAN SÁNCHEZ

Fecha y hora de la transacción: 26/10/2025 11:35:46

Descripción	Detalle
Servicio pagado	ASEO BOGOTA
Cuenta contrato	11907650
Valor de la compra	\$ 41.240

Tenga en cuenta que, al pagar fuera de la fecha límite de pago, ocasiona que los valores se vuelvan a reflejar en el siguiente periodo de facturación, toda vez que no ingresan correctamente en la fecha límite de pago reportado en la factura.

Es por ello que, para la vigencia 2510 le llegó la facturación por valor de \$ 76,670 pesos, con el cobro de la vigencia anterior del mes de septiembre (41,240) y la del mes de octubre (35,430), la cual tenía fecha límite de pago el día 24/11/2025. Dicha facturación no fue cancelada.

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 2.3.2.2.4.2.109.: 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.

Actualmente se encuentra pendiente de pago la vigencia 2511, la cual se encuentra por valor de 76,140, que corresponde a la facturación del mes de octubre \$ 35,430 pesos, la cual no fue cancelada + la vigencia del mes de noviembre \$ 40,710 pesos, para un total a cancelar de \$ 76,140 pesos, con fecha límite de pago 24/12/2025, la cual debe ser cancelada con normalidad.

DECISIÓN.

1. Informar el estado actual de la cuenta y la no procedencia de la solicitud, toda vez que la novedad presentada obedece a la indisciplina de pago por parte del usuario.

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 4 de diciembre de 2025.

Notifíquese



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



Ciudad Limpia

ASE 3 CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P

NIT. 830048122-9

DATOS DEL USUARIO

Nombre: RESERVA DE LAS AMERI RESERVA DE LAS AMER

Nit o C.C.:

Dirección de Predio: CL 9C BIS 68G 29 TO 8 AP 301

Dirección de Envío: CL 9C BIS 68G 29 TO 8 AP 301

Correo: Ciudad: Bogota, D.C. (Bogota)

Ciclo: 77 **Vigencia:** 2511

Tipo de Productor: Multiusuario Residencial Estrat

Estrato: 4

Operador: CIUDAD LIMPIA S.A.

Localidad: 8 KENNEDY

Unid. Resid. Ocupadas: 1

Unid. No Resid. Ocupadas:

Unid. Resid. Desocupadas:

Unid. No Resid. Desocupadas:

Porcentaje de Subsidio Residencial: % **Meses Mora:** 2

Porcentaje de Aporte Residencial: % **Volumen:** .2101

Porcentaje de Aporte Comercial: % **Densidad:** .236

Frecuencia de Barrio: 2 **% Participación:** .1618122

Frecuencia de Recolección: 3 **Pagador:**

COMPONENTES DE TARIFAS

Costo Fijo Total CFT: \$	17.584,39	Costo Variable No Aprovechables: \$	10.207,29	Valor Base Aprovechamiento: \$	154.680,98
--------------------------	-----------	-------------------------------------	-----------	--------------------------------	------------

TONELADAS POR SUSCRIPCIÓN

Barrio y Limpieza:	0,002464260	Limpieza Urbana:	0,001335990	Rechazo del Aprovechamiento:	0,00001407
--------------------	-------------	------------------	-------------	------------------------------	------------

Efectivamente Aprovechadas:	0,05930421	Residuos No Aprovechables Afardadas No Afardadas:	0,049583600
-----------------------------	------------	---	-------------

HISTÓRICO DE VIGENCIAS COBRADAS

6. \$ 35.226,24	5. \$ 41.244,67	4. \$ 35.806,37	Días Liquidados: 31
3. \$ 37.843,35	2. \$ 36.579,66	1. \$ 33.805,26	LA TARIFA INCLUYE SUBSIDIO O APORTE

PUNTOS DE PAGO

sigab.gov.co/vuspa/

www.avalpaycenter.com

Convenio Aseo Bogotá

Banco de Occidente

- Cajeros

Corresponsal Grupo Exito

- Carulla
- Surtimax
- Super Inter

Efecty

Puntored

Convenio Aseo Bogotá: No. 7205

IMPORTANTE

En caso de cancelar la factura con cheque, solamente se reciben cheques de gerencia, por favor girarlo a nombre de: FAP CONCESIÓN ASEO BOGOTÁ 2018 NIT 900.531.292-7

ESTA FACTURA DE COBRO PRESTA MERITO EJECUTIVO DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 130 DE LA LEY 142 DE 1994. SI PAGA POSTERIOR A LA FECHA LIMITE SE COBRARAN LOS RECHAZOS POR MORA EN LA PRÓXIMA FACTURA.

CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS E.S.P

TV 4 No. 51A-25

LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.

Carrera 56 # 9-17 Local 02 Torre Americas Edificio BOG Americas

CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP

Avenida Boyaca # 6 B - 20

BOGOTA LIMPIA S.A.S. E.S.P.

Carrera 69 No. 80-27/45 Local 4, Centro Empresarial Avenida 80

AREA LIMPIA S.A.E.S.P

Calle 129 # 54-38

Horario de atención: lunes a viernes: 7 am a 5 pm y sábados: 9 am a 1 pm Teléfono: Línea 110 Correo: linea110@proceraseo.co

EMPRESA VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - SSP

Proveedor Tecnológico: CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S. BIC Nit. 890321151

CUDE: 4aa2b5d54a73c23d1763b6df70b2f59200fc2caa8ecb2a543c634546d5285e02f0194fc1fc137cc6ed362f661eccd940

Nombre: RESERVA DE LAS AMERI RESERVA DE LAS AMER



Fecha de Pago Oportuno: 24/DIC/25



(415)7709998641419(8020)000011907650(3900)000000076140

SEÑOR CAJERO: POR FAVOR DEJE EL CÓDIGO DE BARRAS LIBRE DE SELLOS

DOCUMENTO EQUIVALENTE ELECTRÓNICO No. 171943397



Cuenta de Contrato:
Número para Pago:

11907650

Periodo Facturado:

26/OCT/25 - 25/NOV/25

Fecha y Hora de Generación: 25/11/2025 12:00:00a. m.

Fecha y Hora de Expedición: 25/11/2025 12:26:50p. m.

Forma de Pago:

Medio de Pago:

CONCEPTOS FACTURADOS

DESCRIPCIÓN	VALOR
Servicio aseo residencial	37.209,65
Recargo por no pago	179,38
Deudas Anteriores	35.430,00
Ajuste TRA	3.325,38
Ajuste a la decena	-4,41

TOTAL A PAGAR : \$ **76.140**
Fecha de Pago Oportuno: **24/DIC/25**

INFORMATIVO
DEUDA TOTAL \$ 76.140

MENSAJE DE INTERES

Fabricante del Software FN Tecnología Nit. 805.025.216-2 Nombre del Software ASEO SYS