

Señor
ANONIMO
monicaolmos54@gmail.com
 Carrera 86 17 96 TO 10 APTO 905
 Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1801681 emitida el día 23 de enero de 2026 en Bogotá D.C.,
 Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1869358 del día 15 de enero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato **80008787** del suscriptor ubicado en la dirección Carrera 86 17 96 TO 10 APTO 905, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Buenas noches, reciban un cordial saludo. De manera cordial y respetuosa, me dirijo a ustedes con el fin de solicitar la revisión de factura de servicio público número: 172111254 - CUENTA CONTRATO: 80008787. Puesto que, en el periodo factura 26/Nov/2025 - 25/ Dic/2025 me aparece un desglose donde se evidencia el recargo de la factura anterior como si no se hubiese pago y a continuación adjunto comprobante de pago del día 24 de diciembre de 2025 fecha de pago oportuno. Quedo atenta asu pronta respuesta, muchas gracias.

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 **80008787** clasificado como Residencial Estrato 4 con una (1) unidad residencial independiente y ocupada.

En atención a sus pretensiones, una vez validado en nuestro sistema de información comercial y financiero, se logró evidenciar que para la cuenta contrato **80008787**, en la facturación correspondiente a la vigencia **2511**, facturando el periodo comprendido entre el 26/10/2025 y el 25/11/2025, se genera un valor total a pagar de \$34.650 pesos, con una fecha límite de pago para el 24/12/2025.

REGISTRO DE FACTURACIÓN

Numero	Periodo	Secuencia	Edad	Fecha Factura	Alcaldía	Ciclo	Cod	Estado	Total
173902981	2512	1	1	26/12/2025	9	78	7	Pago Parcial	67,680.00
172111254	2511	1	0	27/11/2025	9	78	3	No Pago	34,650.00

Para la vigencia actual **2512**, que comprende el periodo comprendido entre el 26/11/2025 y el 25/12/2025, se encuentra exitosamente aplicado el pago por valor de \$34.650 pesos, realizado el día 26/12/2025 con aplicación el día 29/12/2025, fecha en la cual se liquida esta última facturación en mención (**2512**) que como se aporta en el acervo probatorio allegado, se liquida por valor de \$67.680 pesos, de los cuales **el valor neto a cancelar es de \$33.030 pesos**.

REGISTRO DE RECAUDO

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
T23-OCCIDENTE OFC	173902981	34,650.00	26/12/2025	29/12/2025	10:38	Aplicado	Facturación

Aclarado lo anterior, se procede a remitir adjunta, la factura correspondiente a la vigencia actual por valor de **\$33.030 pesos**, que deben ser cancelados a más tardar el 26/01/2026, de forma presencial en cualquier punto físico de Efecty o Banco de Occidente. En razón al inconveniente presentado, se recomienda dentro de lo posible cancelar su facturación del servicio con algunos días de anterioridad, para evitar cruces con la liquidación de facturaciones inmediatamente próximas.

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. Se **CONFIRMA** aplicación del pago registrado como "*deuda anterior*", así mismo, se emite facturación con valores correctos a cancelar para su pago oportuno.

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 23 de enero de 2026.

Notifíquese



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

**ASE 3 CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P****NIT. 830048122-9**

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - SSP

DATOS DEL USUARIO

Nombre: CARMEN DOLLY PEDRAZA NEIRA
 Dirección de Predio: KR 86 17 96 TO 10 APTO 905
 Dirección de Envío: KR 86 17 96 TO 10 APTO 905
 Operador: CIUDAD LIMPIA S.A Estrato: 4
 Localidad: 9 FONTIBON Ciclo: 78
 Fecha de Emisión: Vigencia: 2512

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
 CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP Avenida Boyaca # 6 B - 20
 BOGOTA LIMPIA S.A.S. E.S.P. Calle 65A No. 93-02
 AREA LIMPIA S.A.E.S.P Calle 129 # 54-38

PUNTOS DE PAGO

Entidad recaudadora Banco de Occidente Cajeros Automáticos ATH

Corresponsal Grupo Exito
 - Carulla
 - Surtimax
 - Super Inter
 - Almacenes Exito

Efecty Puntored Punto de Pago 4 / 72
 Convenio Aseo Bogotá: No. 7206

DOCUMENTO ABONO**Servicio Público Domiciliario de Aseo No. 173902981**

Cuenta de Contrato:

Número para Pagos:

80008787

TOTAL A PAGAR : \$

33.030

Fecha de Pago Oportuno:

26/ENE/26

Abono a Documento Equivalente No.:

DESCRIPCIÓN

VALOR

33.030

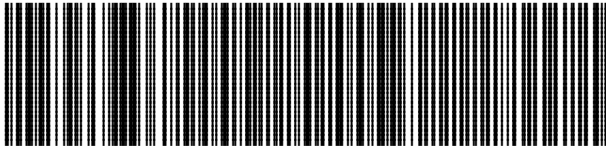
dmonroy

INFORMATIVO - Deuda Total \$:

67.680,00

Nombre: CARMEN DOLLY PEDRAZA NEIRA

Fecha de Pago Oportuno: 26/ENE/26

**(415)7709998641419(8020)000080008787(3900)00000033030**

Abono a Cuenta No.

173902981

Cuenta de Contrato:

80008787

TOTAL A PAGAR :

\$

33.030

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

ESPACIO PARA TIMBRES BANCARIOS