

Señor
ANONIMO
stefani.laguna102@gmail.com
KR 86 17 90 TO 2 APTO 1007
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1809173 emitida el día 5 de febrero de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1873910 del día 22 de enero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 80007159 del suscriptor ubicado en la dirección KR 86 17 90 TO 2 APTO 1007, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Asunto: SOLICITUD REVISION PAGO FACTURA DEL SERVICIO - CUENTA DE CONTRATO 80007159

Emisor: stefani.laguna102@gmail.com

Fecha: miércoles, 21 de enero de 2026 22:22

Apreciados Sres Ciudad Limpia Bogota S.A. E.S.P., Me dirijo ante ustedes como propietaria del inmueble ubicado en la KR 86 17 90 TO 2 APTO 1007, inmueble al cual se le ha asignado la *cuenta contrato 80007159* para el servicio PÚBLICO DE ASEO. El motivo de consulta se debe a que en el mes de Diciembre recibo el cobro de \$34.650 con pago oportuno el día 24/DIC/25, dicho cobro fue pagado el 24/DIC/25 a las 2:22pm por medio de PSE en el convenio de Aval Pay Center con* CUS 2034720987*. Dirección URL: <https://www.avalpaycenter.com/wps/portal/portal-de-pagos/web/pagos-aval/resultado-busqueda/realizar-pago-facturadores?idConv=00007206&origen=buscar> Sin embargo, al recibir el nuevo cobro cuya fecha oportuna de pago es para el 26/ENE/26 se recibe por un valor de \$67.680 valor que corresponde: 1. Servicio de aseo residencial \$32.860,24 2. Recargo por no pago \$169.78 3. Deudas anteriores \$34.650 En este sentido, se realiza nuevamente el cobro del mes anterior. Solicito de manera cordial, revisar la trazabilidad de las operaciones y ajustar el cobro respectivo así como hacer la devolución correspondiente de los cargos que no aplican pues esta operación fue realizada en los tiempos y plazos estipulados. Siendo así, adjunto comprobante de pago mes de diciembre/2025, factura de servicio mes de diciembre/2025 y factura de servicio mes de enero/2026. Agradezco la oportuna respuesta o la dirección de la misma a quien corresponda. ¡Excelente día!

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 80007159 clasificado como Residencial Estrato 4, con una (1) unidad residencial independiente y ocupada.

En respuesta a su reclamación Ciudad Limpia informa que una vez consultado nuestro sistema de facturación comercial y financiero se evidencio que el pago realizado de la vigencia (2511) correspondiente al periodo facturado del día 26/10/2025 al día 25/11/2025 por valor de \$34,650.00 a la fecha se encuentra aplicado de manera correcta en el sistema tal y como se evidencia en la imagen anexa a continuación, sin embargo se aclara que esta novedad se presentó, toda vez que la entidad encargada del recaudo reporto el pago de manera extemporánea, por tanto se realiza la exoneración del recargo por no pago facturado.

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
T23-OCCIDENTE OFC	176228891	67,680.00	26/01/2026	27/01/2026	10:10	Aplicado	Facturación
T23-OCCIDENTE OFC	173901294	34,650.00	24/12/2025	26/12/2025	08:29	Aplicado	Facturación

Ahora bien, para la vigencia (2512) correspondiente al período facturado del día 26/11/2025 al día 25/12/2025 se emite factura por valor de \$67,680.00, valor el cual incluye \$33,030.00 de la vigencia actual y \$34,650.00 de la vigencia anterior (la cual se explica la novedad presentada en las anteriores consideraciones), evidenciándose que el usuario cancelo la totalidad de la factura por valor de \$67.680.00, registrándose un saldo a favor del usuario por valor de **\$34.650.00**.

De acuerdo a lo anterior, se informa que a la fecha se facturo una nueva vigencia (2601) correspondiente al periodo facturado del día 26/12/2025 al día 25/01/2026 por valor de **\$37,500.00**, confirmandose que para esta vigencia fue aplicado el saldo a favor por valor de \$34.650,00 mencionado anteriormente, por tanto se emite factura por la diferencia facturada de \$2,680.00 para su correspondiente pago.

DECISIÓN.

1. INFORMAR: Que a la fecha el pago en reclamación por valor de \$34,650.00 fue aplicado de manera correcta en el sistema, de igual manera se reitera que la novedad se presento de acuerdo al reporte extemporáneo de la entidad recaudadora por tanto se realiza el ajuste exonerando el recargo por no pago facturado y se confirma la aplicación del saldo a favor para la vigencia (2601).

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 5 de febrero de 2026.

Notifíquese



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



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: LIZ STEFANI LAGUNA MONTA?EZ
Dirección de Predio: KR 86 17 90 TO 2 APTO 1007
Dirección de Envío: KR 86 17 90 TO 2 APTO 1007
Operador: CIUDAD LIMPIA S.A. Estrato: 4
Localidad: 9 FONTIBON Ciclo: 78
Fecha de Emisión: Vigencia: 2601

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. 176228891

Cuenta de Contrato:

Número para Pagos:

80007159

TOTAL A PAGAR : \$

2.680

Fecha de Pago Oportuno:

10/FEB/26

Abono a Documento Equivalente No.:

DESCRIPCIÓN

VALOR

ABONO FACTURACION ASEO

2.680

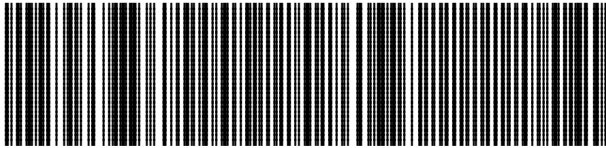
nvcastellanos

INFORMATIVO - Deuda Total \$:

70.360,00

Nombre: LIZ STEFANI LAGUNA MONTA?EZ

Fecha de Pago Oportuno: 10/FEB/26



(415)7709998641419(8020)000080007159(3900)000000002680



Abono a Cuenta No.

176228891

Cuenta de Contrato:

80007159

TOTAL A PAGAR :

\$ 2.680

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

ESPACIO PARA TIMBRES BANCARIOS

Señor usuario, recuerde que si recibe una nueva factura con el valor total facturado y presenta valor en reclamación, debe acercarse a cualquier punto de atención presencial a solicitar un nuevo documento de abono.