

Señor
ANONIMO
majochepe25@gmail.com
CL 37 SUR NO 86 48
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1810411 emitida el día 6 de febrero de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1874520 del día 23 de enero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 11121820 del suscriptor ubicado en la dirección CL 37 SUR NO 86 48, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Asunto: Mal facturación

Emisor: majochepe25@gmail.com

Fecha: jueves, 22 de enero de 2026 12:21

Buen día es para solicitar un arreglo de facturación por lo que me están cobrando una deuda del mes anterior cuando se realizó el pago total de la factura.

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 11121820 clasificado como Residencial Estrato 2, con una (1) unidad residencial independiente y ocupada.

En respuesta a su reclamación una vez validado nuestro sistema de facturación comercial y financiero se evidencio que el pago de la vigencia (2512) correspondiente al periodo facturado del día 01/11/2025 al 30/11/2025 por valor de \$41,020.00 a la fecha se encuentra aplicado de manera correcta en el sistema, tal y como se evidencia en la imagen anexa a continuación, sin embargos e aclara que esta novedad se presentó, teniendo en cuenta que esta factura contaba con una fecha de pago oportuno para el día 02/01/2026 y fue cancelada hasta el día 10/01/2026, generándose un pago extemporáneo en el sistema, por tanto el sistema al facturar una nueva vigencia y no evidenciarse este pago se volvió a facturar este valor.

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
H23-OCCIDENTE CNB	175051116	82,250.00	26/01/2026	27/01/2026	10:09	Aplicado	Facturación
E55-REDEBAM MULTICOLOR	172984332	41,020.00	10/01/2026	14/01/2026	16:23	Aplicado	Facturación
E55-REDEBAM MULTICOLOR	170705104	44,970.00	01/12/2025	03/12/2025	15:38	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.

Ahora bien, se evidencia que para la vigencia (2601) correspondiente al periodo facturado del día 01/12/2025 al día 31/12/2025 el usuario cancelo la totalidad de la factura por valor de \$82,250.00, pro tanto se registro un saldo a favor del usuario por valor de \$41,020.00 el cual será aplicado para la próxima facturación.

Última Factura	Saldos Cuenta	Saldos A Favor	Movimientos	Histórico Cambios
Deuda por Pagar				
Saldos a favor		Débitos x Facturar	Saldo a Favor Neto	
-41,020.00		0.00	-41,020.00	

DECISIÓN.

1. INFORMAR: Que el pago en reclamación por valor de \$41,020.00 a la fecha se encuentra aplicado de manera correcta en el sistema, reiterando que la novedad se presentó, teniendo en cuenta que el usuario realizo el pago de manera extemporánea.

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 6 de febrero de 2026.

Notifíquese



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