

Señores:

ANONIMO

sancezjuan5@gmail.com

KR 78B NO 35D SUR 29 SM 7 BQ 4 EN 3 4 AP 304

Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1811738 emitida el día 9 de febrero de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1879205 del día30 de enero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10187271 del suscriptor ubicado en la dirección KR 78 B NO 35 D SUR 29 SM 7 BQ 4 EN 3 4 AP 304, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Respetados señores de Ciudad Limpia,

Cordial saludo.

Me permito comunicarme con ustedes para solicitar su apoyo con una situación presentada al momento de realizar el pago del recibo correspondiente al servicio de Ciudad Limpia.

La persona encargada de efectuar el pago intentó realizarlo a través de Nequi utilizando la referencia 10187271, sin embargo, el sistema indicaba que dicha referencia no se encontraba disponible. Debido a esto, por confusión, se ingresó la referencia 10187172 (invirtiendo los últimos números), lo cual ocasionó que el dinero fuera descontado, pero el pago no quedara aplicado correctamente al recibo correspondiente.

Por lo anterior, solicito muy respetuosamente su colaboración para verificar el destino del pago realizado y orientarnos sobre el procedimiento a seguir para poder corregir esta situación, ya sea mediante la reversión del pago o la correcta aplicación del mismo al recibo correspondiente.

Anexo captura del pago realizado desde nequi. Quedo atento a sus indicaciones y agradezco de antemano su atención y apoyo.

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 10187271 clasificado como Residencial Estrato 3 con una unidad residencial independiente y ocupada.

Dando respuesta a su solicitud, se informa que, realizando la validación correspondiente del soporte de pago suministrado, el valor cancelado, ingresó al recaudo de Acueducto de Bogotá, sin embargo, por parte de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., se gestionó el respectivo traslado a la entidad encargada con el fin de dar trámite a su solicitud.

Por otra parte, validando el sistema de facturación comercial, se logra identificar que la cuenta contrato 10187271, a la fecha se encuentra al día, con una factura vigente que comprende el periodo de facturación, del día 01/01/2026 al 31/01/2026, se liquidó el día 05/02/2026 por valor de \$ 32,980, con fecha máxima de pago el día 20/02/2026.

Finalmente, vale la pena recordar que el servicio de aseo de conformidad con el artículo 147 de la ley 142 de 1994, se factura de forma conjunta con un servicio domiciliario, aclarando que antes de abril de 2021, se venía facturando con la Empresa de Acueducto y alcantarillado de Bogotá, que dicha facturación no implicaba un vínculo de dependencia o de mutua información, que dicho convenio se dio en relación a que el servicio de aseo normativamente debe facturarse con un servicio público que goce de suspensión. Actualmente se factura de manera conjunta con la empresa de energía ENEL.

DECISIÓN.

De conformidad con la revisión efectuada, se informa al peticionario que el soporte allegado corresponde a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, y que, por parte del operador Aseo Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., la información y obligaciones relacionadas se encuentran al día.

En consecuencia, se realizan las aclaraciones pertinentes, precisando que no se evidencia inconsistencia ni obligación pendiente atribuible a este operador, conforme a los registros y soportes verificados.

1. 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 9 de febrero de 2026.

Notifíquese



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