

Señor
ANONIMO
cafelunanegra@hotmail.com
CL 2 NO 93D 66 TO 11 AP 108
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1813896 emitida el día 12 de febrero de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1880149 del día 2 de febrero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 12509309 del suscriptor ubicado en la dirección CL 2 NO 93D 66 TO 11 AP 108, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Asunto: reclamación doble facturación de aseo

Emisor: cafelunanegra@hotmail.com

Fecha: sábado, 31 de enero de 2026 10:41

SE ENVIA SOPORTES DE PAGO DE LA CUENTA NUMERO N° de cliente 7095665 CL 2 NO 93 D 66 TO 11 AP 108 SE EVIDENCIO QUE SE ESTA FACTURANDO DOBLE ASEO POR FAVOR CORREGIR O SUBSANAR SALDO A FAVOR EN LA FACTURA SE ANEXAN COMPROBANTES DADOS POR ENEL IGUALMETE PUEDEN COLSUTAR PAR MAS CLARIDA MES DICIEMBRE 2025 A ENERO 2026

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 12509309 clasificado como Residencial Estrato 2, 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 de la vigencia (2512) correspondiente al periodo facturado del día 01/11/2025 al día 30/11/2025 por valor de \$20,500.00, a la fecha se encuentra aplicado en el sistema, tal y como se evidencia en la imagen anexa a continuación, sin embargo, se aclara que esta novedad se presentó, teniendo en cuenta que esta factura contaba con una fecha de pago oportuno para el día 05/01/2026 y fue cancelada hasta el 30/01/2026, generándose un pago extemporáneo en el sistema, motivo por el cual al facturarse una nueva vigencia y no evidenciarse este valor en el sistema se vuelve a cobrar esta vigencia.

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
E91-AV VILLAS PSE	175263346	41,120.00	30/01/2026	02/02/2026	03:42	Aplicado	Facturación
E14-NEQUI	173233117	20,500.00	15/01/2026	16/01/2026	11:16	Aplicado	Facturación
E14-NEQUI	171005529	22,490.00	01/12/2025	03/12/2025	15:42	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 2.3.2.2.4.2.109.: 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, teniendo en cuenta que el usuario cancelo el total de la factura para la vigencia actual (2601) correspondiente al periodo facturado del día 01/12/2025 al día 31/12/2025 por valor de \$41,120.00, se confirma un saldo a favor del usuario por valor de \$ -20,500.00, el cual será aplicado para la próxima facturación.

Última Factura	Saldos Cuenta
Deuda por Pagar	
Saldos a favor	
	-20,500.00 +

DECISIÓN.

1. INFORMAR: Que el valor en reclamación por valor de \$20.500, a la fecha se encuentra aplicado en el sistema, aclarando que la novedad se presentó, teniendo en cuenta el pago extemporáneo de la factura. De igual manera se confirma el saldo a favor del usuario el cual será aplicado para la próxima facturación.

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 12 de febrero de 2026.

Notifíquese



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



Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P.
Nit: 830048122-9

Avenida Boyacá No. 6b-20/28
Bogotá D.C.
Tel. línea 110
ciudadlimpia.com.co

Elaboró: Vcastellanos

