

Señor
ANONIMO
carosimba90@gmail.com
CL 19A NO 120 09 TO1 AP810
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1818357 emitida el día 19 de febrero de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1882569 del día 4 de febrero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 70390788 del suscriptor ubicado en la dirección CL 19A NO 120 - 09 TO1 AP810, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Buenas noches,

Por medio de la presente solicito amablemente la **devolución de un valor cobrado de manera duplicada** en el servicio de aseo, correspondiente a los meses de diciembre y enero.

Explico el caso: Cuenta - 8082702

En el mes de **diciembre** realicé el pago por un valor de **\$88.270**, y en el mes de **enero** pagué **\$120.110**. Al revisar con mayor detalle, identifiqué que el pago realizado en diciembre **no fue aplicado correctamente**, razón por la cual en la factura de enero se generó un cobro más alto, incluyendo nuevamente el valor correspondiente a diciembre.

Desde **Enel** me informaron que este cobro duplicado fue generado por el servicio de **aseo**, y que la solicitud de devolución debe realizarse directamente con ustedes.

Por lo anterior, solicito respetuosamente:

- La **verificación del pago realizado en diciembre**, y
- La **devolución del valor cobrado de más**, o su aplicación como saldo a favor, según el procedimiento correspondiente.

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 70390788 clasificado como Residencial Estrato 3, con una unidad residencial independiente y ocupada.

En respuesta a su reclamación, Ciudad Limpia informa que una vez consultado nuestro sistema de facturación y financiero se evidencio que el pago de la vigencia (2512) correspondiente al periodo facturado del día 19/11/2025 al día 18/12/2025 por valor de **\$87,620.00**, se encuentra aplicado de manera correcta en el sistema tal y como se evidencia en la imagen anexa a continuación, Ahora bien, se aclara que esta factura contaba con una fecha de pago oportuno para el día 07/01/2026 y fue cancelada hasta el día 19/01/2026 generándose un pago extemporáneo en el sistema, por tanto al facturar una nueva vigencia y no evidenciarse el pago de esta, el sistema volvió a cobrar este valor.

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado	Tipo Doc. Pago
E91-AV VILLAS PSE	175578015	119,490.00	03/02/2026	04/02/2026	18:29	Aplicado	Facturación
E91-AV VILLAS PSE	173376799	87,620.00	19/01/2026	20/01/2026	12:28	Aplicado	Facturación
E91-AV VILLAS PSE	166967223	29,660.00	02/10/2025	03/10/2025	22:58	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, se evidencia que para la vigencia (2501) correspondiente al periodo facturado del día 19/12/2025 al día 18/01/2026 el usuario cancelo el total de la factura por valor de \$119,490.00, motivo por el cual se registro un saldo a favor del usuario por valor de **\$-52,430.42** teniendo en cuenta que a la fecha se facturo una nueva vigencia (2602) correspondiente al periodo facturado del día 19/01/2026 al día 18/02/2026 por valor de \$35,189.58, sin embargo en la factura por concepto de aseo se evidenciara en \$0, ya que una parte del saldo a favor fue aplicado para esta vigencia.

Numero	Periodo	Secuencia	Edad	Fecha Factura	Alcaldía	Ciclo	Cod	Estado	Total
177774935	2602	1	0	17/02/2026	9	E-16	2	Cancelado	0.00
175578015	2601	1	3	19/01/2026	9	E-16	2	Cancelado	119,490.00
173376799	2512	1	2	18/12/2025	9	E-16	3	No Pago	87,620.00

Última Factura	Saldos Cuenta
Deuda por Pagar	
Saldos a favor	
-52,430.42	

DECISIÓN.

1.INFOMAR: Que a la fecha los pagos reportados se encuentran aplicados de manera correcta para la cuenta contrato, reiterando que la novedad se presentó, de acuerdo al pago extemporáneo de las facturas, por tanto, se confirma un saldo a favor de \$-52,430.42 el cual será aplicado para las próximas facturaciones.

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 19 de febrero de 2026.

Notifíquese



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