

Señor
ANONIMO
KR 78 NO 9 07
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1821150 emitida el día 24 de febrero de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1887589 del día 11 de febrero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 11267303 del suscriptor ubicado en la dirección KR 78 NO 9 07, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Hola buena tarde solicito por favor que me llegue la factura en FÍSICO del siguiente número de cliente 11267303 apartamento 302 . En este apartamento vive un adulto se 82 años y no siempre tiene quien le ayude a descargar la factura para realizar el pago En otros servicios registra la dirección KR 78 NO 9 - 07 POR FAVOR TENER EN CUENTA NÚMERO DE CLIENTE

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 11267303 clasificado como Residencial Estrato 3 con una unidad residencial independiente y ocupada.

En atención a su solicitud, le informamos que Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., se permite hacer las siguientes aclaraciones, frente a los hechos y pretensiones que manifiesta el usuario. Primero 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.

Conforme a esto, la información sobre consumos etc., es ajena para ambos prestadores, además el servicio de aseo no se factura de acuerdo al consumo de energía o si quiera al número de personas; si no de acuerdo a su producción mensual, o si es residencial de acuerdo a su estrato, aplicando la formula tarifaria vigente con los datos generados para cada componente que pertenece al servicio de aseo (artículo 39 de la resolución CRA 720 de 2015) lo anterior también implica que las diferentes quejas, peticiones y recursos se deben presentar individualmente ya que, ENEL no es competente para el servicio de aseo, como Ciudad Limpia no es competente para el servicio de energía.

En atención a su derecho de petición, nos permitimos informarle que la solicitud de expedición de factura debe ser presentada directamente ante la entidad competente para su emisión, Enel, en su calidad de prestador del servicio correspondiente.

No obstante, lo anterior, y con el fin de garantizar el adecuado trámite de su solicitud y la protección de su derecho fundamental de petición, Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. realizó el traslado de su requerimiento a la entidad competente, conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.

Una vez revisado el contenido de su solicitud, nos permitimos informar que se reitera la respuesta emitida mediante los consecutivos 1886626 y 1887345 en la cual se dio contestación clara y detallada a las solicitudes planteadas.

En dichas comunicaciones se expuso la información correspondiente, así como los fundamentos aplicables al caso concreto, razón por la cual Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. mantiene la posición allí expresada.

DECISIÓN.

Informar al peticionario que la emisión de factura la realiza ENEL, se hacen aclaraciones y se traslada a la entidad responsable, ENEL.

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 24 de febrero de 2026.

Notifíquese



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