

Señor
ANONIMO
aleli.6@hotmail.com
KR 96 I NO 22 A 26
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1824276 emitida el día 27 de febrero de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1890541 del día 16 de febrero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10481280 del suscriptor ubicado en la dirección KR 96 I NO 22 A 26, donde nos allega como motivo de su inconformidad:

se realizó el pago en enero del número de cuenta 0416297 que corresponde a la cuenta de ENEI, el cual ya había sido cancelado en el mes de enero y ahorita para el mes de febrero llevo el cobro de dos meses por favor por esto me envían el recibo con el pago que tengo que hacer. enviar al correo aleli.6@hotmail.clm agradeciendo su atención Obtener Outlook para Android

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 10481280 clasificado como Residencial Estrato 3 con una (1) unidad residencial independiente y ocupada, por otro lado, de acuerdo con lo solicitado, se identifica en el sistema comercial que el usuario realiza el pago de vigencia 2512 de manera extemporánea, lo que genera que se cargue la deuda anterior para la siguiente factura, a continuación se describe la facturación generada para las últimas vigencias.

Para la vigencia 2512 que comprende el periodo facturado entre el 19/11/2025 al 18/12/2025, en el cual se genera la factura **#173273856**, por un valor de \$28,710.00, cuya fecha de pago fue para el 06/01/2026, de acuerdo con lo evidenciado en el sistema comercial se verifica que el usuario realiza el pago para el 17/01/2026, fecha para la cual ya se había creado la nueva factura, de la misma manera se clasifica el **pago como extemporáneo**.

Para la vigencia 2601 que comprende el periodo facturado entre el 19/12/2025 al 18/01/2026 se genera la factura **#175388790**, por un valor de \$31,580.00, más el valor de la vigencia anterior, toda vez que para la fecha en la cual se crea la factura de la vigencia descrita aún no había ingresado el pago realizado de manera extemporánea, razón por la cual se crea la factura por un valor total de \$60,290.00 (28,710.00+31,580.00), cuya fecha límite de pago fue para el 02/02/2026, no obstante, de acuerdo con lo dicho en el presente acto se aplica el pago para la factura de la vigencia descrita, lo que crea un pago parcial y deja un saldo por cancelar de \$31,580.00, **valor el cual no es cancelado por el usuario**.

Para la vigencia 2602 (vigencia actual) que comprende el periodo facturado entre el 19/01/2026 al 18/02/2026, se genera la factura **#177621528**, por un valor de \$35,350.00, más el valor del saldo que no cancela el usuario, de esa manera se genera la factura por un valor total de \$66,930.00 (31,580.00+35,350.00), cuya fecha límite de pago fue para el 03/03/2026, de acuerdo con lo evidenciado en el sistema comercial se identifica que el usuario realiza el pago para el 24/02/2026, pago realizado de manera oportuna.

Teniendo en cuenta lo mencionado la normatividad ha aclarado mediante el Decreto Único Reglamentario de vivienda ciudad y territorio 1077 de 2015 establece 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 el usuario y/o suscriptor, y la persona prestadora en la cláusula 10 OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO numerales 15, 16 y 17 los cuales manifiestan de forma textual:

15. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.

16. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

17. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

Entendido lo anterior el usuario no puede alegar desconocimiento de la factura, o facturas emitidas para el pago del servicio público de aseo, siendo así la factura como título ejecutivo, y la cual representa los servicios prestados, debe ser remunerada conmutativamente.

En análisis de lo anterior, no está demás señalar que según lo establecido en el numeral 99.9 del Artículo 99, de la Ley 142 de 1994 "por lo cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones", no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios de que trata la ley, para ninguna persona natural o jurídica, esto con el fin de cumplir a cabalidad con los principios de solidaridad y retribución de ingresos lo cual se encuentra sujeto a lo determinado en el criterio tarifario estipulado en el numeral 87.3 del artículo 87 y el desarrollo conferido en el artículo 89 ibídem.

Además de lo anterior, los criterios tarifarios que contempla la regulación normativa vigente, implican de igual manera que la No exoneración de los cobros, se da en el entendido que todos los costos que componen la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, esto teniendo en cuenta que el régimen tarifario que a bien expida la comisión de regulación competente o según el estudio de mercado que la misma haga y autorice la expedición de tarifas por parte de las empresas prestadoras, deben seguir lo estipulado en el numeral 87.4 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, como criterio de suficiencia financiera, pero no sólo eso, sino que quien es beneficiario de un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-558 de 2001, a saber:

"Con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 367 de la Constitución Política de Colombia la Prestación de los servicios Públicos domiciliarios no puede tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohiendo la obediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente"

En igual sentido, la Sala Plena de la corte constitucional, en Sentencia SU-1010 de 2008, precisó que los servicios públicos domiciliarios se rigen desde todo punto de vista por el principio de onerosidad, en los siguientes términos:

"Los servicios públicos domiciliarios se rigen por el principio de onerosidad, lo que implica que los usuarios deben pagar por el servicio prestado, cumpliendo así el deber constitucional de contribuir con el financiamiento de los gastos e inversiones del Estado y con la satisfacción de sus propias necesidades. En este orden de ideas, no existe justificación alguna para que se promueva una cultura de no pago entre los usuarios, situación que, a la postre, terminaría por afectar la posibilidad de que ellos mismos continúen siendo beneficiarios de los servicios prestados"

De acuerdo con lo expuesto, la Corte Constitucional ha reconocido que el derecho del prestador para cobrar todos los conceptos que constituyen el pago de los servicios efectivamente prestados resulta inherente a la naturaleza onerosa del contrato de servicios públicos, la prohibición de gratuidad y la equidad que impone que cada usuario asuma sus cargas en lugar de distribuir las entre los demás usuarios, salvo lo dispuesto en materia del criterio de solidaridad y redistribución de ingresos.

Siendo lo anterior y conforme la existencia de una relación jurídica, entre usuario y persona prestadora, como lo es el contrato de condiciones uniformes, es clara la obligación del pago y la acción recíproca de la actividad de cobro, del cual se desprende que para el presente caso no ha el usuario efectuado el pago del servicio público de aseo, en las vigencias mencionadas.

DECISIÓN.

Informar que el pago realizado de manera extemporánea genera que se cargue la deuda anterior para el siguiente periodo de facturación.

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 27 de febrero de 2026.

Notifíquese



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