

Señor
ANONIMO
ednis_25@hotmail.com
KR 73 NO 43 SUR 23
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1825273 emitida el día 2 de marzo de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1890553 del día 16 de febrero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10518046 del suscriptor ubicado en la dirección KR 73 NO 43 SUR 23, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Buenas tardes

Solicito de su colaboración retirando de el recibo el pago que se realizó en enero y ahora lo cargaron en la factura de este mes

Ennvi las imágenes de el recibo que se pagó y el que me cargaron este mes

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 10518046 clasificado como Residencial Estrato 3, 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 el cual el indica que cancelo correspondiente a la vigencia (2601) periodo facturado del día 01/12/2025 al día 31/12/2025 por valor de **\$29,290.00** a la fecha se encuentra aplicado de manera correcta en el sistema, tal y como se evidencia en la imagen anexa a continuación, sin embargo se aclara que la novedad presentada se dio teniendo en cuenta que esta vigencia contaba con una fecha de pago oportuno para el día 21/01/2026 y fue cancelada hasta el día 05/02/2026, generándose un pago extemporáneo, por tanto al momento de liquidarse una nueva vigencia y no verse aplicado este valor, el sistema volvió a facturar este valor.

Banco	Doc. Cancelado	Vlr. Pago	Fecha Recaudo	Fecha Aplicación	Hora Aplicación	Estado
E91-AV VILLAS PSE	176907193	62,420.00	23/02/2026	24/02/2026	12:13	Aplicado
E91-AV VILLAS PSE	174532315	29,290.00	05/02/2026	06/02/2026	22:40	Aplicado
E14-NEQUI	172563774	61,490.00	11/12/2025	12/12/2025	11:11	Aplicado

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 el usuario cancelo el total de la factura de la vigencia (2602) correspondiente al periodo facturado del día 01/01/2026 al día 31/01/2026 por valor de \$62,420.00, el cual incluye \$33,130.00 de la vigencia actual y \$29,290.00 de la vigencia explicada anteriormente, por tanto, se registra un saldo a favor del usuario por valor de \$-29,290.00, el cual será aplicado para la próxima facturación.

Última Factura	SalDOS Cuenta
Deuda por Pagar	
SalDOS a favor	
-29,290.00	

DECISIÓN.

1.INFORMAR: Que a la fecha los pagos realizados se encuentran aplicados de manera correcta en el sistema, reiterando que la novedad presentada en la factura para el mes de febrero se presentó de acuerdo al pago extemporáneo de la vigencia anterior, por otro lado, se confirma un saldo a favor 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 2 de marzo de 2026.

Notifíquese



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