

Señor (a) (es)

ANONIMO

empre.admon@hotmail.com

KR 96 C 16 61 TORRE 3 APTO 605

Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1965345 emitida el día 2 de septiembre de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.2031333 del día 19 de agosto de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 70518436 del suscriptor ubicado en la dirección KR 96 C 16 61 TORRE 3 APTO 605, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Asunto: Asunto aclaración factura Junio 2026

Emisor: empre.admon@hotmail.com

Fecha: viernes, 14 de agosto de 2026 14:11

Buenas tardes Cordialmente solicito d su ayuda con la aclaración de lo facturado en mes de junio del servicio de aseo . El cual llego por un valor alto Agradezco mucho su respuesta por este mismo medio Adjunto factura. Gracias 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 70518436 clasificado como Residencial Estrato 3 con una (1) unidad residencial independiente y ocupada.

Que a la fecha se emitió una nueva factura el 27/08/2026, por valor de \$ 33,140.00 mcte que corresponde a la factura de la vigencia facturada (26/07/2026 - 25/08/2026),

Respecto al saldo de \$ 192,220.00 mcte de la vigencia anterior dicha valor corresponde al cobro del servicio de las vigencias 2601, 2602, 2603, 2604 y 2605 que se reliquidaron como servicio efectivamente prestado el periodo en el cual Ciudad Limpia inicio la prestación del servicio público de aseo al conjunto residencial Foretti y por ende al suscriptor aquí mencionado. Cabe aclarar que dicho cobro retroactivo que incluye el periodo 2607, fue comunicado en su momento a la administración del conjunto como a la constructora las Galias, lo anterior es la razón por lo cual el usuario evidencia un aumento en su factura.

[Consultar Factura](#)

	Numero	Periodo	Secuencia	Edad	Fecha Factura	Alcaldía	Ciclo	Cod	Estado	Total	No. Referencia
	194293186	2608	1	0	27/08/2026	9	78	1	Vigente	33,140.00	
	191483093	2607	1	0	28/07/2026	9	78	2	Cancelado	192,220.00	
	189117781	2606	1	0	26/06/2026	9	78	2	Cancelado	34,410.00	

Frente a lo anterior la ley de servicios públicos domiciliarios aclara:

ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

En el presente caso los usuarios pertenecientes al conjunto residencial Foretti, no se acercaron a ciudad limpia a

informar y requerir el cobro individual del servicio conforme lo dispone la normatividad vigente, por ende en su momento se efectuó el cobro sobre la cuenta contrato 80009117, a nombre de todo el conjunto residencial, sin embargo; la administración manifestó que no se haría responsable del pago del servicio para los periodos que vinieron cobrándose, por lo cual Ciudad Limpia, asumió ciertos periodos cobrando lo que le permite la norma a cada usuario de forma independiente con la información clara entregada por la constructora del número total de unidades independientes existentes en el conjunto.

Conforme lo anterior el saldo de \$ 192,220.00 mcte, no corresponde a ningún error de facturación sino al cobro del servicio efectivamente prestado desde enero a la fecha y que debía ser cancelado por cada usuario independiente del servicio.

DECISIÓN.

Se informa lo pertinente al cobro realizado para la vigencia 2607.

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 2 de septiembre de 2026.

Notifíquese



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