

Señor (a) (es)
ANONIMO
cristinalameja21@gmail.com
CL 16 C NO 100 46
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1983318 emitida el día 24 de septiembre de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.2053374 del día 15 de septiembre de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 12132420 del suscriptor ubicado en la dirección CL 16 C NO 100 46, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Asunto: Solicitud de refinanciación
Emisor: cristinalameja21@gmail.com
Fecha: martes, 8 de septiembre de 2026 15:43

Cordialmente me comunico con ustedes para solicitar un acuerdo de pago de la cuenta contrato 4329510 Celular 305 4615117 Gracias

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 12132420 clasificado como Residencial Estrato 3 con una (1) unidad independiente y ocupada, que a la fecha del presente no se evidencia que el usuario posea deudas con el servicio público de aseo que amerite la realización de un acuerdo de pago.

A la fecha se encuentra vigente la factura emitida el 18/09/2026 del periodo facturado 21/08/2026 - 20/09/2026, por valor de \$ 35,120.00 mcte con fecha límite de pago para el 05 de octubre de 2026.

Datos Generales									
Servicio:	Cuenta Contrato EFC:	Suscriptor:	Ciclo:	Periodo:	Estrato:	Alcaldía:			
Servicio Aseo	4329510	12132420	E-18	2609	3	FONTIBON			
Nombre:	Dirección:								
DIEGO ACERO ACERO	CL 16 C NO 100 46								
Clase Uso:	UR:	URD:	UNR:	UNRD:	Volumen:	Densidad:			
013 Residencial Estrato 3	1	0	0	0	0				
Número Factura:	Secuencia:	Estado Servicio:	Estado Factura	Días Facturados:					
196381277	1	Activa	Vigente	31					
Total Factura:	Vigencia Actual:	Vigencia Anterior	Valor Serv. Vig. Act.	Abono	Ajustes:				
35,120.00	35,120.00	0.00	35,104.45						
Fecha Límite Pago:	Fecha Factura:	Fecha Inicio Periodo:	Fecha Fin Periodo:	Meses Deuda:	No. Referencia:				
05/10/2026	18/09/2026	21/08/2026	20/09/2026	0					
SALDO AL DÍA Imprimir Enviar									

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.

Dicho lo anterior es importante resaltar que en los eventos donde se acumule mora en el servicio público de aseo, y el usuario solicite realizar un acuerdo de pago deberá acercarse alguno de nuestros puntos de atención presenciales.

DECISIÓN.

Se informa lo pertinente frente a la solicitud realizada, aclarando que a la fecha no posee deuda con el servicio.

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 septiembre de 2026.
Notifíquese



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