

Señor

ANONIMOhenrynunezcatano@gmail.com

KR 98 A NO 15 A 70 TO 14 AP 101

Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.2003016 emitida el día 21 de octubre de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.2067910 del día 5 de octubre de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 11920911 del suscriptor ubicado en la dirección KR 98 A NO 15 A 70 TO 14 AP 101, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Buenas tardes por favor me pueden ayudar a solucionar un cobro excesivo que me están haciendo en mi número de cuenta 11 920 911 me están cobrando 50,800 que no corresponden me pueden explicar por favor ya que yo pago puntualmente la factura que me llega y no entiendo por qué me están cobrando de más como si fuera otro mes o no me están registrando los pagos usted puede verificar mi de todas las facturas que han sido pagadas oportunamente de acuerdo a lo que llega al recibo no entiendo por qué me cobran de nada es una casa sola de consumo de energía son \$1000 porque le prende la luz y me cobran 50,800 de aseo lo cual no sale basura me parece injusto por favor quedo atento

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 11920911 clasificado como Residencial Estrato 2, 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 evidenció que para la vigencia actual (2609) periodo facturado del día 21/08/2026 al día 20/09/2026 se emitió factura por valor de \$48,740.00, valor el cual corresponde a \$24,710.00 de la vigencia actual y \$24,030.00 de deuda anterior, vigencia (2608) periodo facturado del día 21/07/2026 al día 20/08/2026 teniendo en cuenta que esta no fue cancelada por el usuario, ni tampoco el usuario anexa soporte donde se evidencie que en efecto cancelo la factura expuesta, de acuerdo a esto, al no evidenciarse el pago de la vigencia el sistema cobra nuevamente este valor en la nueva facturación.

Numero	Periodo	Secuencia	Edad	Fecha Factura	Comuna	Ciclo	Cod	Estado	Total
196377618	2609	1	1	18/09/2026	9	E-18	2	Cancelado	48,740.00
193568996	2608	1	0	21/08/2026	9	E-18	3	No Pago	24,030.00
190884203	2607	1	0	21/07/2026	9	E-18	2	Cancelado	25,970.00
188201554	2606	1	0	18/06/2026	9	E-18	2	Cancelado	24,760.00

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 2.3.2.4.2.109.: 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.

DECISIÓN.

1. INFORMAR: Que el valor emitido en la factura de la vigencia (2609) correspondía a la vigencia actual y a la vigencia (2608) teniendo en cuenta que esta factura no fue cancelada por el usuario.

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 y 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 21 de octubre de 2026.

Notifíquese



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