

Cartagena de Indias, 18 de Enero de 2024  
PAC-DR-24-2- 209651

Señor (a)

**DORA DEL SOCORRO DUARTE HIGUITA**

Dir del Predio: TR.54 34A 125-AP-1402

Dir de Notificación: TR.54 34A 125 EL GALLO EDIF MONTE SINAI

Tel: 3245375429

Cartagena de Indias, Bolivar

Asunto: Citación para notificación personal.

Para la empresa es importante darle a conocer la respuesta con oficio PAC-DR-24-2-209651 presentado por usted el día 11 de Enero de 2024, por ese motivo le solicitamos acercarse personalmente con su cédula de ciudadanía, a las oficinas de PACARIBE S.A. E.S.P. ubicada en los Alpes Transversal 73 # 31i - 140, de lunes a viernes en el horario de 7:30 am a 5:00 Pm, con el fin que le sea notificado personalmente de dicha decisión, de conformidad con lo dispuesto los artículos 66,67,68 y 69 del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

En caso de no ser posible realizar el desplazamiento a nuestra sede, la empresa le enviará notificación por aviso a la dirección suministrada en su PQR, anexando copia íntegra de la respuesta emitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta comunicación.

Finalmente le informamos que si un tercero actúa en su nombre éste debe presentar poder o autorización expresa para este acto, si lo hace en representación de una persona jurídica debe acreditar su condición de representante legal mediante certificado de existencia y representación legal actualizado.

Atentamente,



**ANA MARÍA CHACÓN A.**

Coordinadora Servicio al cliente

PACARIBE S.A. E.S.P

## AVISO DE NOTIFICACIÓN PACARIBE S.A. E.S.P

PACARIBE S.A. E.S.P., en cumplimiento del Artículo 69 del Código Contencioso Administrativo comunica la respuesta a su petición:

**Usuario: DORA DEL SOCORRO DUARTE HIGUITA**

**Radicado N°: 209651**

**Fecha de Radicado: 11 de Enero de 2024**

Por lo anterior se anexa la comunicación de acto administrativo PAC-DR-24-2-209651 emitido por PACARIBE S.A. E.S.P el día 18 de Enero de 2024, contra la cual proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación en un mismo escrito ante el Gerente General de PACARIBE S.A. E.S.P. los cuales deberán presentarse en la empresa, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

Al día siguiente de entregado el presente aviso se considerará notificada la decisión.

Cartagena de Indias, Bolívar 26 de Enero de 2024.

*Anachang*

**ANA MARÍA CHACÓN ANGULO**  
Coordinadora de servicio al cliente  
PACARIBE S.A. E.S.P.

Esta notificación se considerará surtida el día: DD/MM/AÑO

Nombre y Apellido de quién recibe: \_\_\_\_\_

Firma de Quién recibe: \_\_\_\_\_

Número de Identificación: \_\_\_\_\_ Expedida en \_\_\_\_\_

Cartagena de Indias, 18 de Enero de 2024  
PAC-DR-23-2- 209651

Señor(a)  
**DORA DEL SOCORRO DUARTE HIGUITA**  
Dir. Notificación: [TR.54 34A 125 EL GALLO EDIF MONTE SINAI](#)  
Dir. Del Predio: TR.54 34A 125-AP-1402  
Teléfono: 3245375429  
Cartagena de Indias, Bolívar

**Asunto:** Respuesta a reclamación por Tarifa de predio Desocupado N° 209651  
**Contrato:** 803820

**ANTECEDENTES:**

(...) USUARIA REPORTA PREDIO DESOCUPADO 1MT DIC(...)

**LA EMPRESA CONSIDERA QUE:**

En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitarnos ser su prestador del servicio de aseo, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo prestar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros usuarios; además de atender sus requerimientos dentro de los términos de ley.

En segundo lugar y con el objeto de dar respuesta a su reclamación recibida en nuestras oficinas el día 11 de Enero de 2024, en la que reportó que su predio se encuentra desocupado, dando cumplimiento a la Resolución 720 de 2015, nos permitimos informar lo siguiente:

Concede tarifa por predio desocupado	Si
Cuentas contrato a las que se le concede la tarifa	803820
Periodos de facturación a los que se les concede la tarifa por predio desocupado	En los meses de Diciembre 2023, Enero y Febrero 2024
Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura	En la factura del mes de Diciembre de 2023
Fecha en la que debe realizar el nuevo reporte	Al recibir la factura del mes de Marzo de 2024

**La factura del mes de Diciembre de 2023 se envía a modificación al ente facturador, por lo cual puede reclamarla modificada a través de los canales dispuestos para ello o a través de la línea telefónica 6943337, a fin que cancele sólo la tarifa acorde al beneficio por desocupación otorgado. En caso de haberla cancelado se reflejará en saldo a favor en la siguiente facturación del servicio.**

Lo anterior, teniendo en cuenta la factura de Acueducto con consumo de CERO (0) metros cúbicos o a la visita realizada, en donde se constató la desocupación del inmueble.

Es importante recordar que el servicio público domiciliario de aseo no cuenta con medición individual y tampoco puede suspenderse, ni siquiera por el mutuo acuerdo entre las partes por las consecuencias ambientales y de salubridad pública que se podrían derivar en el evento de hacerlo. Este servicio consiste en la recolección de los residuos sólidos, así como los componentes de: el transporte, el barrido y la limpieza de las áreas y vías públicas, la transferencia, el tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos; razón por la cual, así el predio no presente desechos sólidos para su recolección, se beneficia de los demás componentes del servicio que por su continuidad no dejan de prestarse al inmueble y que hacen parte de la facturación que se hace al mismo. Esta empresa operadora del servicio ordinario de aseo, por expreso mandato legal, no puede exonerar en el pago del servicio a ninguna persona natural o jurídica, conforme lo estipula la Ley 142 de 1994. Art. 99.9. "...En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica...". **Sin embargo, en el caso de que el inmueble en que se preste el servicio se encuentre desocupado o deshabitado, la regulación ha permitido la aplicación de tarifas especiales, como es la tarifa por predio desocupado.**

Es así como, a través del artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015, se manifiesta lo siguiente:

**Artículo 45. Inmuebles desocupados.** A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el artículo 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNA<sub>u,z</sub>=0, TRA=0, TRRA=0).

<b>TRNA<sub>u,z</sub></b>	Toneladas de Residuos No Aprovechables por tipo de suscriptor u por APS <sub>z</sub> , de la persona prestadora (toneladas/suscriptor-mes).
<b>TRA</b>	Toneladas Efectivamente Aprovechadas no aforadas por suscriptor (toneladas/suscriptor-mes).
<b>TRRA</b>	Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor (toneladas/suscriptor-mes).

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el artículo 45, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá **una vigencia de tres (3) meses**, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo, es decir al recibir la factura del mes de **Marzo de 2024** deberá realizar el reclamo nuevamente si el predio continua desocupado, puede realizarlo mediante nuestra página

web, de manera presencial, telefónica o a nuestro correo [atencionalcliente@pacaribe.com](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com) indicando los siguientes datos: Nombre completo de la persona que reporta, Numero de cedula, Número de teléfono, Una dirección física para notificación (Esta debe ser diferente al predio desocupado), Correo electrónico, Mensaje en el que informe que el predio continúa en estado desocupado.

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias **para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado**, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la resolución.

Recordamos al usuario que cuenta con mecanismos que proporciona la ley para que ejerza sus derechos como consumidor y usuario del servicio. **Entre estos derechos se encuentra la reclamación, queja o recurso contra la mala facturación o el cobro indebido de servicios públicos domiciliarios.**

Pero este derecho para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga –cinco (5) meses desde la expedición de la factura, esto con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre, es decir, que las facturas emitidas hace más de 5 meses se encuentran en firme para todos los efectos legales y contra ellas no procede ningún tipo de reclamación

Se informa que de conformidad con el decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.2.2.4.2.109 numeral 10, es deber del usuario “avisar a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble”, lo anterior con la finalidad de facturar el servicio de aseo de acuerdo con las condiciones reales del predio. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en CONCEPTO 194 de 2005, señaló que: “Cuando la ley o el contrato de condiciones uniformes le establezcan al usuario la carga de informar a la empresa de manera oportuna sobre una determinada situación que afecte la ejecución del contrato o la prestación del servicio y el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no podrán ordenarse descuentos sino a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa.”.

Teniendo en cuenta el párrafo anterior, no es pertinente exigir el reintegro o ajuste de los valores facturados de los periodos anteriores, ya que no aplica retroactivos.

La empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, decide:

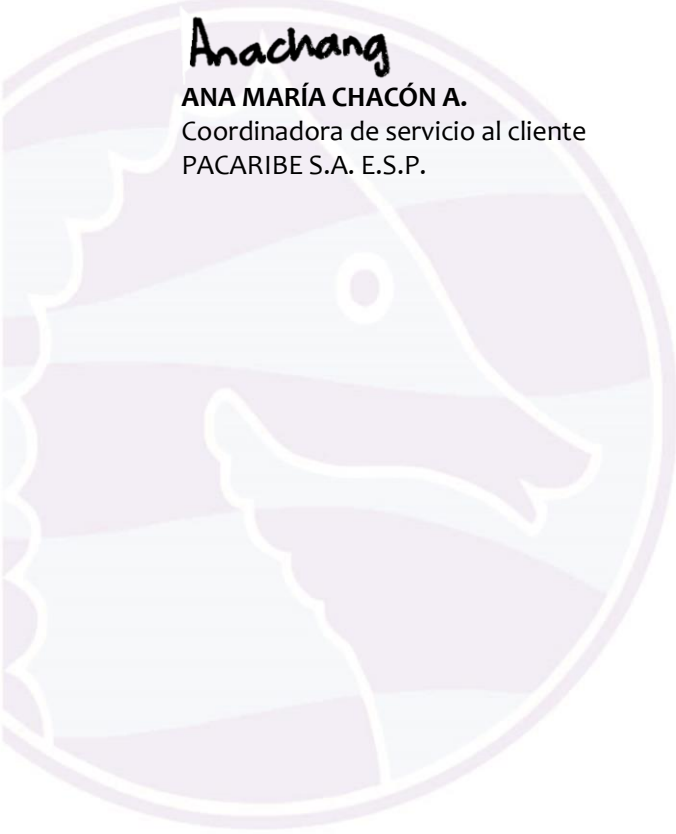
**PRIMERO: ACCEDER** al reclamo presentado por el usuario, en el sentido de facturar tarifa por predio desocupado para la Póliza N° 803820 a los meses de Diciembre 2023, Enero y Febrero 2024.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** el contenido de esta resolución al señor(a) **DORA DEL SOCORRO DUARTE HIGUITA** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación y/o electrónica [TR.54 34A 125 EL GALLO EDIF MONTE SINAI](#) en Cartagena de Indias, Bolivar, haciéndole entrega de una copia de la misma; integra, autentica y gratuita de la misma.

**TERCERO: RECURSOS**, contra la decisión PAC-DR-23-2-209651 procede el Recurso de Reposición ante PACARIBE S.A. E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá ser presentado en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

**CUARTO: INFORMAR** que, para presentar recurso contra la decisión PAC-DR-23-2-209651 el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación

Atentamente,



**Anachang**

**ANA MARÍA CHACÓN A.**

Coordinadora de servicio al cliente  
PACARIBE S.A. E.S.P.