

Cartagena de Indias, 1 de marzo de 2024

PAC-DR-24-2-215570

Señor(a):

KAREN REALES PARRA

Dir. Notificación: EL POZON M. DE DIOS M215 L07

Dir. Predio: EL POZON M. DE DIOS M215 L07

Tel: o

Asunto: Respuesta a reclamación n°215570 de el día 26 de febrero de 2024

Ref.: Contrato póliza n° 590902

Respetado(a) Señor(a) **KAREN REALES PARRA**

Cordial Saludo,

PACARIBE S.A. E.S.P dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su petición, queja, reclamo o solicitud por cobro por numero de unidades independientes, recibida en nuestras oficinas el día 26 de febrero de 2024, para el predio ubicado en la EL POZON M. DE DIOS M215 L07, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

usuaria manifiesta inconformidad con los valores facturados la propiedad fue dividida en dos apartamentos y cada uno cuenta con poliza independiente la poliza 590902 es una solo unidad habitacional y la poliza 599877 es la otra unidad habitacional

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos 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.

Para dar respuesta al usuario es necesario aclarar que en lo que tiene que ver con el servicio público de aseo, las normas atinentes a la tarifa correspondiente están contenidas en la resolución 720 de 2015 de la CRA y normas concordantes del Decreto 1077 de 2015.

Al momento del reclamo, es decir, el 26 de febrero de 2024, la póliza 590902 se encontraba clasificada para el servicio de aseo como usuario, con unidad(es) independiente(s) teniendo en cuentas las definiciones estipuladas en el Decreto 1077 de 2015, en su Artículo 2.3.2.2.4.2.106. que dice:

“(…) Clasificación de los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo. Los usuarios del servicio público de aseo se clasificarán en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción.

Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo, esta tarifa varía dependiendo el porcentaje de subsidio o contribución del estrato del inmueble. Se considera también usuario residencial del servicio público de aseo a los locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual. **(U.R)**

Usuario no residencial. Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Unidad independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

El concepto de Unidad Independiente de Aseo pretende establecer unas características de los inmuebles para efectos de la facturación del servicio, conforme a la cual el espacio físico independiente y privado, para el uso particular y exclusivo de un usuario, compuesto como mínimo de un baño, cocina y alcoba y que genere residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar es considerado como tal.

De acuerdo a lo expuesto, **el inmueble destinado a la residencia y cada uno de los locales y/o unidades se les factura como un usuario independiente, residencial o comercial según cada caso**”. Se considera unidad independiente.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por el peticionario, nos permitimos informar que la empresa ordeno la realización de una visita en terreno, la cual se llevó a cabo el **27 de febrero de 2024**, atendida por el señor KAREN REALES PARRA en calidad de usuario y el Sr. ORMINSO ERNEY CARDOSO VELEZ representante de la empresa, la cual arrojó el siguiente resultado:

“(…) OBSERVACIONES DE LA VISITA: Se realiza visita el lugar del predio en la dirección correspondiente bajo la póliza número 590902 que se encuentra en reclamo se le realiza inspección a predio y se evidencia que al momento de la visita existen solo 2 unidades con uso residencial con póliza independiente la unidad con póliza número 509877se encuentra deshavitada actualmente el servicio de aseo se presta con normalidad en el lugar para constancia de todo lo mencionado se dejan registro fotográficos de la unidad de la visita (…)”

VERIFICACIÓN DE UNIDADES RESIDENCIALES QUE SE OBSERVAN EN EL PREDIO:

UND. RESIDENCIAL 1	ESTADO: HABITADO			
-----------------------	---------------------	---	---	---

Así las cosas, PACARIBE S.A. E.S.P. informa que, De acuerdo a la visita de inspección realizada, se pudo evidenciar que actualmente el predio identificado con la cuenta contrato, la póliza 590902 se encontraba clasificada para el servicio de aseo como usuario , con unidad(es) independiente(s), por lo cual el predio en referencia queda clasificado de la siguiente manera:

Modificación	SI
Clasificación Póliza	Residencial
Número de unidades	1
Períodos de facturación a los que se ajusta la tarifa	Febrero 2024
Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura	Factura mes de Marzo 2024

Nota. Los ajustes realizados en las facturas mencionadas en la tabla, se verán reflejados como saldos a favor en sus siguientes factura de Aguas de Cartagena.

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

PRIMERO: ACCEDER a la solicitud de cobro por numero de unidades independientes presentada por el usuario, en el sentido de modificar a la póliza 590902 con uuna unidad residencial .

SEGUNDO: INFORMAR que la actualización será realizada desde la facturación del periodo de febrero 2024 y se verá reflejada en el periodo de facturación marzo 2024.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) Karen Reales Parra quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación y/o correo electrónico EL POZON M. DE DIOS M215 L07- , haciéndole entrega de una copia de esta; integra, autentica y gratuita.

CUARTO: RECURSOS, contra la presente decisión procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta comunicación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

QUINTO: ACREDITAR, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación para presentar recurso contra la decisión PAC-DR-24-2-215570.

Finalmente, lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo www.pacaribe.com donde encontrará la Zona de Servicio al Cliente, a través del cual podrá registrar su petición, queja, reclamo y/o recurso, o si lo prefiere también podrá dirigirla al correo atencionalcliente@pacaribe.com o presentarla a través de nuestras líneas de atención 6455480 ext. 400, 439 y 440.

Cordialmente,



Anachang

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

Proyectó: Daniela Bayona Sanchez.