

Cartagena de Indias, 7 de marzo de 2024

PAC-DR-24-2- 216668

Señor(a)

**CARMEN ALICIA GOMEZ ROMERO**

**Dirección de notificación:** SJCAMPANOS K100A 35-76 PRIMER PISO

**Dirección del predio:** SJCAMPANOS K100A 35-76 APT. 02

**Teléfono:** 3162472398

**Cartagena de Indias, Bolivar.**

**Asunto: Respuesta a reclamo n° 216668 de la póliza n° 705427**

Respetado(a) Señor(a) Carmen Alicia Gomez Romero

Queremos agradecerle por darnos la confianza de ser su prestador del servicio de aseo, cumpliendo con sus expectativas, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo, transmitir a nuestros usuarios los mejores valores con calidad en cada una de nuestras actividades.

Con el objeto de dar respuesta a su reclamación realizada el 5 de marzo de 2024:

*“Usuaría manifiesta que el predio se encuentra desocupado, consumo feb 1m3”*

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	705427
Periodos de facturación a los que se les concede la tarifa por predio desocupado	FEBRERO, MARZO Y ABRIL DEL 2024
Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura	En la factura de FEBRERO DEL 2024.
Fecha en la que debe realizar el nuevo reporte	Al recibir la factura del mes de MAYO DEL 2024.

**La factura del mes de FEBRERO DEL 2024 se envía a modificación al ente facturador, por lo cual puede reclamarla modificada a través de los canales dispuestos para ello, 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 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: (TRNAu,z=0, TRA=0, TRRA=0).

<b>TRNAu,z</b>	Toneladas de Residuos No Aprovechables por tipo de suscriptor u por APSz, 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 MAYO DEL 2024 deberá realizar el reclamo nuevamente si el predio continua desocupado, puede realizarlo mediante nuestra página web, de manera presencial, telefónica o por nuestro correo [atencionalcliente@pacaribe.com](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com) indicando los siguientes datos:

1. Numero de póliza.
2. Nombre completo de la persona que reporta.

3. Numero de cedula.
4. Número de teléfono.
5. Correo electrónico en el que acepte recibir notificación.
6. 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 al mes de FEBRERO DEL 2024, que era el mes vigente al momento de su reclamación realizada el día 5 de marzo de 2024.*

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.º 705427 a los periodos de FEBRERO, MARZO Y ABRIL DEL 2024.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** el contenido de esta resolución al señor(a) Carmen Alicia Gomez Romero quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación SJCAMPANOS K100A 35-76 PRIMER PISO, haciéndole entrega de una copia íntegra, autentica y gratuita de la misma.

**TERCERO: RECURSOS**, contra la decisión PAC-DR-24-2- 216668 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 a nuestro correo [atencionalcliente@pacaribe.com](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com) o a nuestras oficinas ubicadas en Transversal 73 31l - 140 Barrio Los Alpes.

**CUARTO: INFORMAR** que, para presentar recurso contra la decisión PAC-DR-24-2-216668 el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación.

Cordialmente,



Anachang

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

Proyectó: Vanessa Montagut Fuentes