

Cartagena de Indias, 4 de julio de 2025

PAC-DR-25-2-323255

Señor(a):

SILAIDA SALAS PADILLA

Dir. Notificación: S.B.ASIS C55 69B -92

Dir. Predio: S.B.ASIS C55 69B -92

Tel: 3103323929

Asunto: Respuesta a reclamación n°323255 de el día 17 de junio de 2025

Ref.: Contrato póliza N° 528507

Respetado(a) Señor(a) **SILAIDA SALAS PADILLA**

Cordial Saludo,

PACARIBE S.A.S. 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 17 de junio de 2025, para el predio ubicado en la dirección S.B.ASIS C55 69B -92, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) Fac reclmo abril, mayo y junio usuaria manifiesta inconformidad con el cobro de dos unidades habitacionales, manifiesta que es una sola casa sin apartamentos internos (…)”

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 17 de junio de 2025, la póliza 528507 se encontraba clasificada para el servicio de aseo como usuario residencial estrato uno (1), con dos unidades(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 día 18 de junio de 2025, atendida por la señora **WENDY RODRÍGUEZ SALAS** en calidad de usuario y el Sr. **ORMINSO ERNEY CARDOSO VELEZ** representante de la empresa, la cual arrojó el siguiente resultado:

“(…) Durante la visita realizada al lugar de la unidad en la dirección correspondiente bajo póliza número 528507 que se encuentra en reclamo se realiza inspección y se logra evidenciar una unidad

de uso residencial en estado habitado con póliza independiente en constancia se dejan registro fotográfico del lugar y además el servicio del aseo se presta con normalidad (...)”

Así las cosas, PACARIBE S.A.S. 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 528507 se encontraba clasificada para el servicio de aseo como usuario residencial estrato uno (1), con una unidad(es) independiente(s), por lo cual el predio en referencia queda clasificado de la siguiente manera:

Modificación	SI
Clasificación Póliza	Residencial estrato uno (1)
Número de unidades	1
Períodos de facturación a los que se ajusta la tarifa	Abril, mayo y junio 2025.
Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura	Factura mes de julio 2025.

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

PRIMERO: ACCEDER al reclamo por el cobro por numero de unidades independientes presentada por el usuario, en el sentido de modificar la póliza 528507 como usuario residencial estrato uno (1) con una unidad independiente; teniendo en cuentas las definiciones estipuladas en el Decreto 1077 de 2015, en su Artículo 2.3.2.2.4.2.106.

SEGUNDO: INFORMAR que la actualización será realizada desde la facturación del periodo de abril 2025 y se verá reflejada en el periodo de facturación julio 2025.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) Silaida Salas Padilla quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación y/o correo electrónico S.B.ASIS C55 69B -92- , 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-25-2-323255.



PACARIBE
S.A.S. E.S.P.

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.

Atentamente,

Anachang

ANA MARÍA CHACÓN A.

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

Proyecto: Katy Mercado Trujillo.

PACARIBE S.A.S. E.S.P. NIT. 900.074.102-5
Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140
Teléfono: 6455480
Email: pacaribe@pacaribe.com
Cartagena de Indias – Colombia.

