

Cartagena, 17 de julio de 2025
PAC-DR-2-25- 325950

Señora:
TATIANA RENGIFO
Dir. Predio: BIFFI.D31 70-73 APT. 03
Dir. Notificación: cadministrativo@eltemplodelamoda.com.co
Tel: 5246690
Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 325950 del 03/jul/2025
Ref.: Cuenta Contrato 680924

Respetada Señora **Tatiana Rengifo**

PACARIBE S.A.S. E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación por cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago, recibida mediante correo electrónico el día 03/jul/2025, para el predio ubicado BIFFI.D31 70-73 APT. 03 en la en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(...) nos llega una notificación que debemos el servicio de aseo de la póliza 680924 pero esto se paga completo con el acueducto y el alcantarillado, no entiendo el porqué del cobro. adjunto soporte de pago Teléfono: 5246690 ext. 2109 (...)”

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 atención a su solicitud y a la inquietud planteada respecto al cobro del servicio de aseo correspondiente a la póliza número 680924, nos permitimos aclarar lo siguiente:

Hemos notado que no se recibieron pagos para el servicio de aseo durante abril y mayo de 2025. Los últimos pagos, realizados el 12 y 27 de junio de 2025 (adjuntos a su reclamo), se aplicaron a esos meses pendientes. Por lo tanto, el servicio de aseo, prestado por Pacaribe, aún tiene un saldo pendiente de \$154.690 de la factura de junio

Es importante aclarar que, aunque los servicios de acueducto y alcantarillado suelen facturarse junto con el servicio de aseo, cada uno es prestado por entidades independientes. Esto significa que la facturación de cada servicio se realiza de manera autónoma, incluso si aparecen en la misma factura.

Cuando una factura no se paga a tiempo, los pagos posteriores se abonan a los meses con saldos pendientes. Así, aunque el servicio de aseo pueda estar en la misma cuenta o factura que el acueducto y alcantarillado, el cobro del aseo es independiente. En ocasiones, esto puede generar un saldo pendiente si el pago completo de dicho servicio no se ha realizado.

Según nuestros registros, la cuenta asociada a la póliza mencionada tiene un saldo pendiente de \$2.230.150, correspondiente a la financiación del servicio de aseo, de acuerdo con el convenio de pago suscrito por ACUACAR.

El Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 establece que los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se prestan de forma independiente, cada uno con sus propias tarifas y mecanismos de medición. Por esta razón, el cobro del servicio de aseo no está directamente ligado al pago de los otros servicios.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por el peticionario, nos permitimos informar que la empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, decide:

PRIMERO: NO ACCEDE a la solicitud presentada por el usuario, ya que se reflejan facturas no canceladas en su totalidad de los meses mencionados a la cuenta contrato No. 680924 que identifica al predio ubicado en BIFFI.D31 70-73 APT. 03 por las consideraciones expuestas.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución a la señora TATIANA RENGIFO quien para el efecto puede ser ubicado en la dirección de notificación cadministrativo@eltemplodelamoda.com.co registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

TERERO: RECURSOS. Contra la presente decisión 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, de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

CUARTO: ACREDITAR, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. Para presentar recurso contra la presente decisión PAC-DR-2-25- 325950.

Es fundamental que, para cualquier beneficio tarifario, se acredite la condición legal correspondiente. En caso de que se remitan los documentos que comprueben dicha clasificación, es importante aclarar que el beneficio asociado a esta categoría es la eliminación del cobro de la contribución, mas no la exoneración del valor intrínseco del servicio de aseo. Esto se fundamenta en el Artículo 90.2 de la Ley 142 de 1994, que prohíbe expresamente la gratuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Por consiguiente, aun para entidades sin ánimo de lucro, subsiste la obligación de cubrir el costo del servicio efectivamente prestado, ya que este concepto se rige por principios de recuperación de costos y sostenibilidad operativa.

Cordialmente,



Anachang

ANA MARÍA CHACÓN
Coordinador de Servicio al Cliente
PACARIBE S.A.S. E.S.P.

Proyectó: Natalia Varela.