

Cartagena, 04 de agosto de 2025
PAC-DR-2-25-330432

Señor(a):
EMILCE MADRID LOPEZ
SJC.CONJUNTO MA L6 201A
Cartagena

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 330432 del 29/jul/2025
Ref.: Contrato 711056 / 711056

Respetado(a) Señor(a) **EMILCE MADRID LOPEZ**

PACARIBE S.A.S. E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su RECLAMACIÓN por TARIFA POR PREDIO DESOCUPADO, recibida mediante TELEFÓNICO el día 29/jul/2025, para el predio ubicado en la SJC.CONJUNTO MA L6 201A en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) El usuario solicita aplicar la tarifa correspondiente a predio desocupado para la póliza 711056, mediante llamada telefónica. Al momento de la solicitud, se encuentra vigente la factura del mes de Julio consumo 0M3 **¡Error! Marcador no definido. (...)**”

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.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por el peticionario, nos permitimos informar lo siguiente:

Que una vez verificada, se evidencia que cumple con el requisito contenido en el numeral 45 de la Resolución 720 de 2015 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en la que dispone:

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= 0, TRA=0, TRRA=0).

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

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 presente resolución.

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.

Por último, se informa que pasado este tiempo y de continuar desocupado el inmueble deberá nuevamente dar aviso a la empresa del estado en mención, conforme con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.2.2.4.2.109 numeral 10, es deber del usuario “dar aviso 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.

Así las cosas, PACARIBE S.A.S. E.S.P. informa que la factura objeto de estudio será actualizada de la siguiente manera:

Concede tarifa por predio desocupado	ACCEDE
--------------------------------------	--------

Cuenta contrato a la que se le concede la tarifa	711056 / 711056
Periodos de facturación a los que se les concede la tarifa por predio desocupado	/ JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2025 /
Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura	JULIO 2025
Fecha de Renovación	OCTUBRE 2025

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

PRIMERO: ACCEDE la tarifa por predio desocupado para los periodos / JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2025 / a la cuenta contrato 711056 / 711056 que identifica al predio ubicado en la SJC.CONJUNTO MA L6 201A por los hechos anteriormente expuestos.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **EMILCE MADRID LOPEZ** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación SJC.CONJUNTO MA L6 201A registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

TERCERO: 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-2-25-330432

De esta manera esperamos haber atendido su solicitud. Finalmente lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo <https://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, presentarla a través de nuestras líneas de atención 3162410712 - 6455480 o de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140, Cartagena de Indias, Bolívar en el horario de Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Cordialmente,



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

Anachang

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

Proyectó: Maria Angelica Muñoz.



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

