

Cartagena de Indias, 30 de octubre de 2025
PAC-DR-25-2-342677

Señor(a)

ALEJANDRO LARA

Dir. Notificación: [OLAYA SECTOR LA MAGDALENA CALLE DE LAS FLOREZ 70-77](#)

Dir. Del Predio: CORD.BICENTENARIO M78 L176

Teléfono: 3117266027

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta a reclamación N° 342677

Contrato: 612473/612473

Facturas en reclamación: Septiembre, Octubre y Noviembre de 2025

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 el día 10 de Octubre de 2025, para el predio ubicado en CORD.BICENTENARIO M78 L176 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

(...) Usuario se acerca a la oficina de atención al cliente informando que el predio en mención se encuentra desocupado hace tres meses, solicita que se aplique la tarifa por predio desocupado. 3 Mt Septiembre(...)

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 la factura de Acueducto de Septiembre de 2025 con consumo de 3 metros cúbicos, o la visita de inspección realizada en donde se constató la desocupación del inmueble, 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.

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	NO ACCEDE
Cuentas contrato a las que se le concede la tarifa	612473/612473
Periodos de facturación a los que se les concede la tarifa por predio desocupado	Septiembre, Octubre y Noviembre de 2025
Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura	Septiembre de 2025
Fecha en la que debe realizar el nuevo reporte	Diciembre de 2025

Hemos recibido su solicitud para aplicar la tarifa de predio desocupado a la póliza 612473. Entendemos su petición y la importancia de realizar una visita de inspección para validar la desocupación. Sin embargo, lamentamos informarle que no es procedente acceder a la tarifa de predio desocupado en este momento. Esto se debe a que, para la aplicación de esta tarifa, es un requisito reglamentario descrito en la Resolución 720 de 2015 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) que se realice una inspección ocular del predio para verificar su estado de desocupación. En nuestro caso, al intentar comunicarnos con usted en repetidas ocasiones

para coordinar dicha visita, no fue posible establecer contacto. Quedamos a la espera de su confirmación de disponibilidad para poder programar una nueva visita de inspección y así dar continuidad al proceso de su solicitud.

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. De acuerdo a lo anterior no es procedente ajustes retroactivos a periodos anteriores a la reclamación realizada.

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

PRIMERO: NO ACCEDER al reclamo presentado por el usuario, en el sentido de facturar tarifa por predio desocupado a la cuenta contrato 612473/612473 a los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre de 2025, que identifica al predio ubicado en CORD.BICENTENARIO M78 L176 en Cartagena de Indias, Bolívar.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **ALEJANDRO LARA** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación y/o electrónica [OLAYA SECTOR LA MAGDALENA CALLE DE LAS FLORES 70-77](#) haciéndole entrega de una copia de la misma; integra, autentica y gratuita de la misma.

TERCERO: RECURSOS, contra la decisión PAC-DR-25-2-342677 procede el Recurso de Reposición ante PACARIBE S.A.S 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.

CUARTO: INFORMAR que, para presentar recurso contra la decisión PAC-DR-25-2-342677 el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación

Atentamente,


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

Proyectó: Sebastián Aljure T.