

Cartagena de Indias, 13 de Noviembre de 2025
PAC-DR-25-2- 344305

Señor(a)
ROSA DEL CARMEN OLMOS HERNANDEZ
Dir. de notificación: J.DE JUNIO. Mo1 Lo7
Dir. del predio: J.DE JUNIO. Mo1 Lo7
Tel: 306090616
Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta a la solicitud N.º 344305 radicada el 23 de Octubre de 2025
Referencia: Contrato N.º 632800/632800
Facturas en reclamación:

Estimado señor(a) ROSA DEL CARMEN OLMOS HERNANDEZ

PACARIBE S.A.S. E.S.P., dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, se permite dar respuesta a su solicitud relacionada con la facturación del servicio de aseo, radicada el día 23 de Octubre de 2025, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

*“(…) Asunto: Reclamo por el Exagerado consumo del mes de Septiembre / 2005, por de \$126. 183. y, Reclamo por la factura SuperExagerada de AseO Pacaribe. VER ANEXOS
(…)*

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

En primer lugar, agradecemos su confianza al permitirnos ser el prestador del servicio de aseo. Nuestra filosofía se fundamenta en ofrecer un servicio continuo, eficiente y de calidad, así como en atender oportunamente los requerimientos de nuestros usuarios conforme a la normativa vigente.

Es fundamental entender que, en Colombia, las empresas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer sus tarifas acogiéndose a la metodología de regulación tarifaria definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Esta regulación, cuyo marco principal se encuentra en la Resolución CRA 720 de 2015 y sus posteriores actualizaciones, busca garantizar la viabilidad financiera de las empresas, la calidad y continuidad del servicio, y la eficiencia en la prestación, al tiempo que protege los derechos de los usuarios. La normativa detalla los componentes tarifarios (recolección, transporte, barrido,

aprovechamiento, etc.) y establece las fórmulas de cálculo, asegurando que el cobro no es discrecional, sino que responde a una estructura de costos y un marco regulatorio de acatamiento obligatorio.

De acuerdo a los hechos manifestados en su reclamación, es crucial entender que las tarifas del servicio público de aseo no son discrecionales. Las empresas prestadoras están obligadas a establecer sus tarifas acogiéndose estrictamente a la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), cuyo fundamento principal es la Resolución CRA 720 de 2015, en concordancia con el Decreto 1077 de 2015.

Esta regulación garantiza que el cobro se adhiere a los criterios de eficiencia económica y transparencia establecidos en el Artículo 87 de la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, no existe un abuso de posición dominante, sino la aplicación rigurosa de las fórmulas tarifarias vigentes.

La tarifa de aseo, según el Artículo 90 de la Ley 142 de 1994 y la metodología CRA, se compone de costos fijos y variables:

Componente	Sigla	Tipo de Costo	Actividades que Cubre
Costo Fijo Total	CFT	Fijo por Suscriptor	Suma de CCS, CBLS y CLUS.
Costo de Comercialización	CCS	Fijo	Facturación, recaudo, atención de PQR.
Costo de Barrido y Limpieza	CBLS	Fijo	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
Costo de Limpieza Urbana	CLUS	Fijo	Poda de Árboles, corte de césped, limpieza de playas, instalación de cestas.
Costo Variable Total	CVT	Variable por Tonelada	Suma de CRT, CDF y CTL.
Costo de Recolección y Transporte	CRT	Variable	Recolección y traslado de residuos.
Costo de Disposición Final	CDF	Variable	Operación del relleno sanitario.
Costo de Tratamiento de Lixiviados	CTL	Variable	Tratamiento de los líquidos generados por los residuos.

El aumento significativo que usted relata, incrementado desde el mes de septiembre de 2025 es el resultado directo de la inclusión de la actividad de Poda de Árboles en el componente de Costo de Limpieza Urbana (CLUS).

En este contexto, procedemos a justificar la variación presentada en el componente de aseo de su factura, la cual registra un incremento total de la Tarifa Plena desde el mes de Septiembre de 2025.

Este aumento es el resultado directo de la inclusión de la actividad de Poda de Árboles en la estructura de costos del servicio de aseo, tal como lo exige la ley. La Poda de Árboles está definida y regulada como parte integral del servicio público de aseo por el Decreto 1077 de 2015 y la Resolución CRA 720 de 2015.

Específicamente, el costo de la Poda de Árboles se incluye dentro del Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor (CLUS), el cual también cubre el corte de césped y la limpieza de playas, las cuales se reflejan en su facturación del servicio en el componente denominado *Cargo Fijo Resolución 720-15*. La Resolución CRA 720 de 2015 establece que el cobro de esta actividad vía tarifa solo es procedente una vez el municipio o distrito cuente con el catastro de árboles y la actividad se realice efectivamente. La inclusión de este costo se debe a que, a partir del mes de agosto, todas las empresas de servicio público de aseo de la ciudad iniciaron la ejecución completa de esta actividad en Cartagena, puesto que el Distrito entregó recientemente el inventario arbóreo actualizado que debemos intervenir.

Al revisar los componentes de la tarifa, se ha observado un alza representativa en el componente CLUS (Costo de Limpieza Urbana) con relación al mes anterior, lo que explica el incremento en la tarifa plena facturada. La inclusión de este costo obedece a la actividad de poda y manejo de árboles en zona pública. Dicha actividad es programada y ejecutada por las empresas prestadoras de manera mensual, pero la periodicidad de intervención en cada zona está establecida para ocurrir cada seis (6) meses, acorde a la programación operativa y la aprobación progresiva por parte del Distrito. Por consiguiente, la tarifa de aseo mantendrá una tendencia similar en las siguientes facturas del servicio, ya que el costo de poda se seguirá incluyendo mes a mes, siguiendo la metodología tarifaria vigente y en proporción al volumen de árboles intervenidos en la ciudad.

Es fundamental destacar que esta inclusión contribuye significativamente a la mejora del entorno urbano y la seguridad. La poda elimina ramas dañadas, evita su caída y previene accidentes, favoreciendo el crecimiento de ramas sanas y una estructura equilibrada.

Las podas técnicas que realizadas durante el periodo de Agosto, fecha de inicio de esta actividad, están soportadas en la Resolución EPA-00435-2025 y se ejecutan siguiendo un cronograma estricto que hemos acordado con la autoridad ambiental. Para garantizar la transparencia, registramos en tiempo real cada intervención en una plataforma de datos abiertos.

Actualmente, las actividades de poda están activas y cuentan con la aprobación del ente Distrital. Por el momento, la intervención está concentrada exclusivamente en las siguientes zonas:

Zona 1: Bocagrande, Laguito y Castillogrande.

Zona 6: Cuadrante de la Localidad 3 (desde San José de los Campanos hasta Santa Lucía, incluyendo la vía principal de La Carolina).

Una vez que las demás zonas de la ciudad sean oficialmente habilitadas por la autoridad competente, la prestadora procederá a programar e intervenir dichos sectores.

Es importante aclarar que los demás costos asociados al componente variable de su tarifa se mantienen sin modificaciones, de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015 y la normativa concordante que rige la metodología tarifaria. Específicamente, los costos de las actividades de Recolección y Transporte (CRT), Disposición Final (CDT), Tratamiento de Lixiviados (CTL), y el cargo de Aprovechamiento permanecen calculados y aplicados de acuerdo con el estrato socioeconómico o la clase de uso asignada a su cuenta contrato N.º 632800.

Agradecemos su contacto para conocer el motivo de esta variación. Estamos comprometidos con la prestación de un servicio de aseo integral y eficiente, bajo el cumplimiento riguroso del marco regulatorio.

En cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, esta empresa decide:

PRIMERO: INFORMAR que los valores facturados a la cuenta contrato 632800, que identifica al predio ubicado en J.DE JUNIO. M01 Lo7, se encuentran acordes a las actividades realizadas por parte de la prestadora y de acuerdo a lo contemplado en la metodología tarifaria de la resolución 720-15 y actividades del servicio de aseo detalladas en la ley 142-15.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) ROSA DEL CARMEN OLMOS HERNANDEZ quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación y/o electrónica J.DE JUNIO. M01 Lo7 haciéndole entrega de una copia de la misma; integra, auténtica y gratuita de la misma.

TERCERO: RECURSOS, contra la decisión PAC-DR-25-2-344305procede 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.

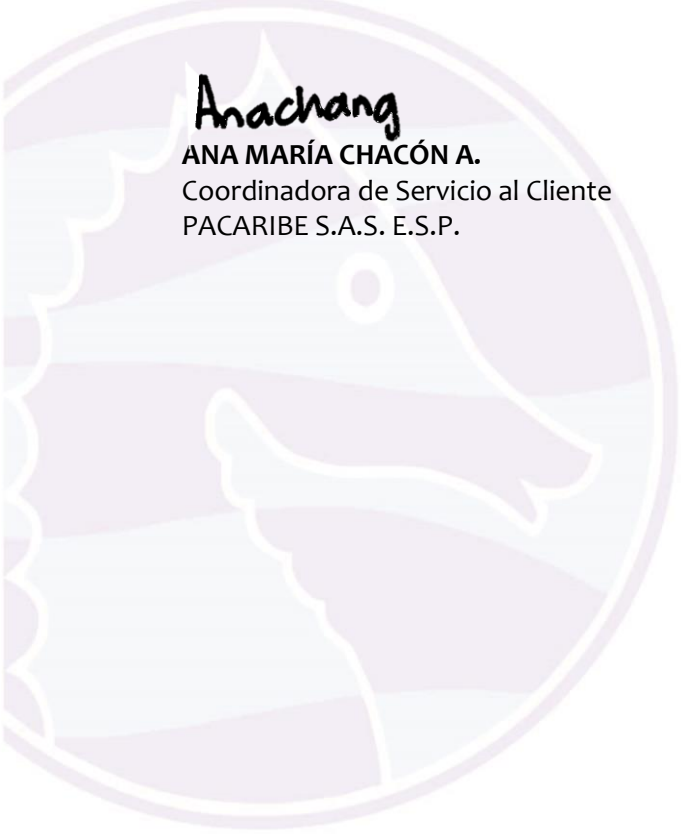
CUARTO: INFORMAR que, para presentar recurso contra la decisión PAC-DR-25-2-344305el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación



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

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 6424300 opción 1 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 4:00 p.m.

Cordialmente,



Anachang

ANA MARÍA CHACÓN A.

Coordinadora de Servicio al Cliente
PACARIBE S.A.S. E.S.P.

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.

