

Cartagena, 22 de diciembre de 2025
PAC-DR-2-25-349519

Señora:
MARIA JOSE OSORIO PEÑALOZA
mj.osoariop7@gmail.com

Asunto: Respuesta reclamación No. 349519 del 01/dic/2025
Ref.: Contrato 500302

Respetada Señora **Osorio Peñaloza**

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 incorrecta, recibida mediante correo el día 01/dic/2025, para el predio ubicado en la C/GDE C5A 09 -67 APT. 101 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(...) Fac en reclamo noviembre 2025. Usaria reclama por el cobro del aseo, indica que es muy alto. VER ANEXOS (...)”

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 atención a su comunicación, mediante la cual manifiesta su inconformidad con el valor facturado en el mes de noviembre de 2025, PACARIBE S.A.S. E.S.P. se permite informar que, tras validar las condiciones socioeconómicas de su predio, se confirma su clasificación en Estrato 6. Es imperativo precisar que, de acuerdo con la normatividad vigente y los acuerdos municipales, este estrato debe asumir un factor de contribución del 245% sobre el valor del servicio. Esta sobretasa, destinada a subsidiar a los estratos 1, 2 y 3, genera que cualquier variación en los costos operativos del servicio (como la que se detalla a continuación) se vea reflejada de manera proporcionalmente más alta en su factura, al no contar con beneficios de subsidio sino con una carga de solidaridad hacia el sistema.

El aumento evidenciado en su factura, que ha generado una variación respecto a periodos anteriores, obedece principalmente a la inclusión de la actividad de Poda de Árboles dentro del componente de Costo de Limpieza Urbana (CLUS).

Al respecto, es imperativo precisar:

Fundamento Legal: La Poda de Árboles es una actividad obligatoria del servicio público de aseo, regulada por el Decreto 1077 de 2015 y la Resolución CRA 720 de 2015.

Activación del Cobro: El cobro de esta actividad en Cartagena se activó recientemente, (octubre de 2025) una vez el Distrito hizo entrega del censo arbóreo actualizado. PACARIBE S.A.S. E.S.P. inició la ejecución de estas labores en toda el área de prestación desde el segundo semestre del año en curso.

Impacto en la Tarifa: El costo de las podas realizadas en zonas públicas de la ciudad se distribuye entre todos los suscriptores a través del Cargo Fijo. Dado que su predio es Estrato 6, el impacto es más notorio debido a que este estrato no goza de subsidios, sino que, por el contrario, realiza un aporte de contribución al sistema.

Le informamos que estas intervenciones cuentan con el aval de la autoridad ambiental competente mediante la Resolución EPA-00435-2025, garantizando que el cobro realizado corresponde a un servicio efectivamente prestado en beneficio del ornato y la seguridad del entorno urbano de Cartagena.

En virtud de lo expuesto, la Empresa RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la legalidad y exactitud de los valores facturados en el periodo de noviembre de 2025 para la póliza de referencia, toda vez que se ajustan a la metodología tarifaria vigente de la CRA.

SEGUNDO: ACLARAR que el incremento percibido es consecuencia directa de la incorporación de la actividad de Poda de Árboles en el componente CLUS, labor que se viene ejecutando de manera ininterrumpida por la empresa.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señora MARIA JOSE OSORIO PEÑALOZA quien para el efecto puede ser ubicada en la dirección de notificación mj.osoariop7@gmail.com registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia integra, autentica y gratuita de la misma.

CUARTO: 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.

QUINTO: ACREDITAR, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. Para presentar recurso contra la presente decisión PAC-DR-2-25-349519

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 o de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en Los Alpes Transversal 73 No. 311 – 140, Cartagena de Indias, Bolívar en el horario de Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Cordialmente,



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

Proyectó: Ana María Chacón.