

Cartagena, 22 de diciembre de 2025
PAC-DR-2-25-349538

Señor(a):
ROSA JARAMILLO
PROVIDENCIA D34 71-86 APT. 201
Cartagena

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 349538 del 01/dic/2025
Ref.: Contrato 680168

Respetado(a) Señor(a) **Rosa Jaramillo**

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 CORREO el día 01/dic/2025, para el predio ubicado en la PROVIDENCIA D34 71-86 APT. 201 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) Usuario reportó la desocupación, pero no le han aplicado la modificación, es una señora mayor con limitaciones. 7 Mt Noviembre **Error! Marcador no definido.** (…)”

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

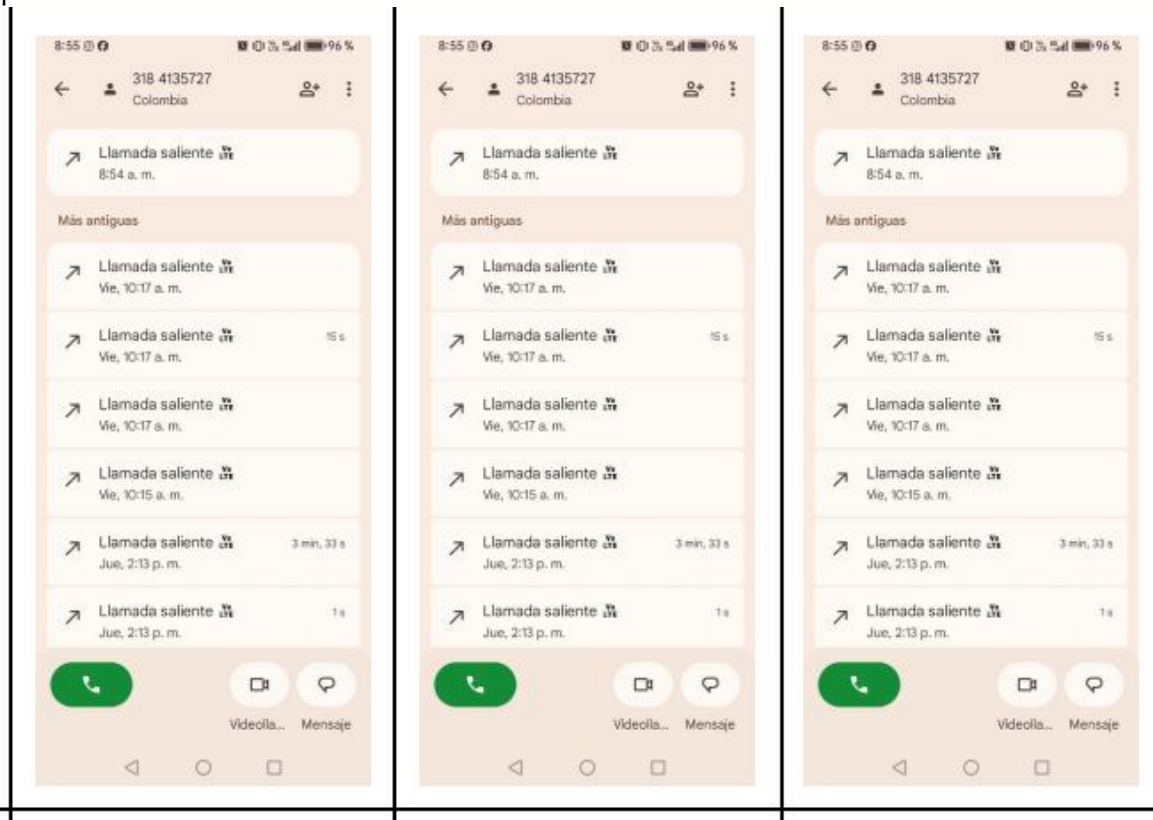
En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos ser su prestador del servicio de aseo, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo prestar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros usuarios; además de atender sus requerimientos dentro de los términos de ley.

No obstante lo anterior, El derecho a la aplicación de la tarifa descontada por inmueble desocupado está condicionado a la acreditación de la no utilización efectiva del servicio por parte del suscriptor, de conformidad con lo establecido en el Artículo 5.3.2.3.7 de la Resolución CRA 943 de 2021 (anteriormente Artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015). Dicha acreditación debe realizarse mediante alguno de los documentos o actuaciones allí previstos.

Dado que su predio presenta consumo en la facturación del servicio de acueducto y alcantarillado para el periodo reclamado, se hace necesaria la realización de la Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio de aseo. Este

requisito constituye el literal iii) del artículo en mención y es la prueba determinante para acceder al beneficio.

En ejercicio de nuestro deber de verificación, esta empresa intentó contactarlo telefónicamente los días 16 y 17 de Diciembre de 2025 y programó una visita de inspección para el día 17 de Noviembre de 2025, con el fin de realizar la diligencia técnica requerida. Sin embargo, no fue posible lograr el contacto con usted o con un responsable, ni realizar la inspección ocular al predio.



Al no facilitar la visita de inspección necesaria, la cual es un requisito probatorio de cumplimiento obligatorio para la empresa y el usuario en el marco de la regulación tarifaria, usted no logra acreditar el estado de desocupación del predio conforme a la norma. La imposibilidad de realizar la inspección por causas no imputables a la empresa nos impide verificar el supuesto de hecho exigido legalmente. Por lo tanto, el cobro realizado por la empresa es legítimo y debe mantenerse mientras no se acredite la desocupación.

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

PRIMERO: NO ACCEDER a la solicitud de aplicación de la tarifa por predio desocupado para la cuenta contrato 680168 y los periodos facturados.

SEGUNDO: Se niega la reliquidación de los periodos facturados por cuanto el usuario no aportó la prueba documental o no facilitó la inspección ocular requerida por el Artículo 5.3.2.3.7 de la Resolución CRA 943 de 2021 para acreditar el estado de desocupación del inmueble.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución a la señora **Rosa Jaramillo** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación PROVIDENCIA D34 71-86 APT. 201 registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica 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-2-25-349538

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. 31i – 140, Cartagena de Indias, Bolívar en el horario de Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Cordialmente,



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

Proyectó: Ana María Chacón.