

Cartagena de Indias, 17 de Diciembre de 2025  
PAC-DR-2-25- 349591

Señor(a):  
**MAGALY HERNANDEZ RAMOS**  
Dir. Notificación: **SJCAMPANOS K102B 39A -25**  
Dir. Del Predio: **SJCAMPANOS K102B 39A -25**  
Teléfono: **3004993496**  
Cartagena de Indias, Bolívar

**Asunto:** Respuesta a radicado N °349591  
**Contrato:** 701597

Respetado(a) Señor(a) **MAGALY HERNANDEZ RAMOS**

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 **02 de Diciembre de 2025**, mediante canal **1 - VERBAL**, para el predio ubicado en **SJCAMPANOS K102B 39A -25**, en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

(...) **Usuaría se acerca a la oficina de atención al cliente informando que el apartamento de arriba se encuentra desocupado, solicita que se le aplique la tarifa por predio desocupado, igualmente solicita que se le explique a que corresponde el saldo en mora que tiene en la factura ya que informa que ella paga todas las facturas a tiempo. 6 Mt Noviembre (...)**

#### 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 Acueducto del mes de Noviembre de 2025 con consumo de 6 metros cúbicos aportada al momento de la radicación y la visita realizada el 4 de diciembre de 2025 en donde se constató una casa de dos pisos independientes donde se observa en el primer piso unidad de uso residencial en estado habitado, en el segundo piso se evidencia dos unidades independientes de uso residenciales donde en una unidad se encuentra habitada y la otra unidad se encuentra desocupada. Con base en lo anterior 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 para una unidad habitacional, 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 con una unidad habitacional de la siguiente manera:

Concede tarifa por predio desocupado	SI – Una unidad habitacional
Cuenta contrato a las que se le concede la tarifa	<b>701597</b>
Periodos de facturación a los que se les concede la tarifa por predio desocupado	Noviembre y Diciembre de 2025 y Enero de 2026
Factura inicial en que se refleja el beneficio	Noviembre de 2025
Factura con la que debe realizar el nuevo reporte	Febrero de 2026

Frente a la cartera que indica el usuario, una vez validado en nuestro Sistema Comercial identificamos que la misma correspondía a las facturas de los meses de Junio/2024 por valor de \$89.988 y mayo/2025 por valor de \$89.990, los cuales fueron cancelados por el cliente el día 10 y 15 de diciembre/2025 respectivamente, por lo tanto, no presenta cartera a la fecha.

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

**PRIMERO: ACCEDER** al reclamo presentado por el usuario, en el sentido de facturar tarifa por predio desocupado a la cuenta contrato **701597** a las facturas de Noviembre y Diciembre de 2025 y Enero de 2026 para una unidad habitacional que identifican al predio ubicado **SJCAMPANOS K102B 39A -25** en Cartagena de Indias - Bolívar por los hechos anteriormente expuestos.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** el contenido de esta resolución al señor(a) **MAGALY HERNANDEZ RAMOS** quién para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación y/o electrónica **SJCAMPANOS K102B 39A -25** registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

**TERCERO: RECURSOS.** contra la decisión PAC-DR-25-2-349591 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-25-2-349591.

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](mailto: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 4:00 p.m. jornada continua.

Cordialmente,



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

Proyectó: Angelica O.