

Cartagena, 20 de mayo de 2026
PAC-DR-26-2-407288

Señor(a):
ALVARO CALVO SIERRA
LAS PALMAS BL.J A301
Cartagena

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 407288 del 28/abr/2026
Ref.: Contrato 630470

Respetado(a) Señor(a) **ALVARO CALVO SIERRA**

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 verbal el día 28/abr/2026, para el predio ubicado en la LAS PALMAS BL.J A301 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) Fac en abril 2026. Usuario se acerca a la oficina de atención al cliente manifestando inconformidad con la tarifa facturada por concepto de aseo, indica que es un edificio de 24 apartamentos y que a parte no pasan a barrer. VISITA OPERATIVA. (...)”

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 relación con su inconformidad respecto a la presunta falta de proporcionalidad entre la prestación del servicio de aseo y el valor facturado, PACARIBE S.A.S. E.S.P. se permite realizar las siguientes precisiones de fondo:

Es imperativo aclarar que el servicio público de aseo, a diferencia de otros servicios domiciliarios, no se factura exclusivamente por un consumo medido individualmente en el predio, sino que se rige por un esquema de costos eficientes de carácter integral, conforme a la metodología establecida en la Resolución CRA 943 de 2021 y la Ley 142 de 1994.

La tarifa que usted cancela no solo cubre la recolección de los residuos frente a su domicilio, sino que garantiza la sostenibilidad de actividades de interés general que benefician la salubridad de toda la ciudad, tales como:

1. **Barrido y Limpieza de Vías:** Mantener el espacio público libre de residuos.
2. **Limpieza Urbana (Poda de árboles y corte de césped):** Actividades estandarizadas por el Distrito.
3. **Disposición Final:** El tratamiento técnico y ambiental de los residuos en el relleno sanitario.
4. **Comercialización y Manejo de Recaudo.**

Estas variables se calculan a través de la siguiente fórmula tarifaria:



La prestación del servicio en su sector es efectiva, continua y de calidad, cumpliendo con las frecuencias y horarios establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS). Por tanto, la facturación emitida no es caprichosa, sino que es el resultado de aplicar las fórmulas tarifarias ordenadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), las cuales aseguran que el costo sea proporcional a los costos operativos necesarios para mantener la ciudad limpia.

Bajo este contexto, la empresa ratifica que tanto la operatividad en terreno como el cobro administrativo se ajustan estrictamente a la normativa legal vigente, garantizando el equilibrio económico del servicio y el bienestar colectivo de los usuarios.

ACLARACIÓN SOBRE EL INCREMENTO (ACTIVIDAD DE PODA)

Es posible que haya notado un ajuste en el componente CLUS (Limpieza Urbana). Esto se debe a que, desde agosto de 2025 y bajo la supervisión del Distrito y el EPA (Resolución 00435-2025), las empresas de aseo iniciamos la Poda Técnica de Árboles en toda Cartagena.

Esta actividad es obligatoria por ley una vez el Distrito entrega el inventario de árboles a intervenir. Aunque la poda en su sector específico puede ocurrir cada seis meses, el costo se distribuye mensualmente en la tarifa de todos los ciudadanos para garantizar que la ciudad mantenga sus árboles controlados, evitando accidentes con redes eléctricas y mejorando la seguridad y salubridad pública.

ACTUALIZACIÓN POR LEY

Finalmente, le informamos que las tarifas se ajustan periódicamente por dos razones legales:

- **Inflación (IPC):** Cada vez que el costo de vida sube un 3%.
- **Salario Mínimo:** El componente de barrido se ajusta anualmente con el aumento del salario mínimo, al ser una actividad que depende mayoritariamente de mano de obra.

PACARIBE S.A.S. E.S.P. RESUELVE:

PRIMERO: INFORMAR que los valores de la cuenta contrato 630470 son correctos y se ajustan estrictamente a la metodología tarifaria vigente.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) ALVARO CALVO SIERRA quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación LAS PALMAS BL.J A301 registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

TERCERO: 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.

CUARTO: ACREDITAR, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. Para presentar recurso contra la presente decisión PAC-DR-26-2-407288

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 Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Cordialmente,

Anachang

ANA MARÍA CHACÓN
Coordinador de Servicio al Cliente
PACARIBE S.A.S. E.S.P.
Proyectó: Varela Q.

