

Cartagena, 23 de junio de 2026
PAC-DR-26-2-412125

Señor(a):
SIXTA TULIA PÉREZ AHUMADA
V.ROSITA MQ L15
Cartagena

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 412125 del 01/jun/2026
Ref.: Contrato 628858 / 628858

Respetado(a) Señor(a) **Sixta Tulia Pérez Ahumada**

PACARIBE S.A.S. E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su RECLAMACIÓN por COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES, recibida mediante VERBAL el día 01/jun/2026, para el predio ubicado en la V. ROSITA MQ L15 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) Fac reclamo enero-mayo 2026. Usuaría se acerca hasta la oficina para manifestar inconformidad con la tarifa de aseo cobrada, manifiesta que en el predio hay una sola póliza activa, dice que hizo dos cuartos, pero a veces los arrienda, al momento se encuentran desocupados, ella solicita que le rebajen esta tarifa ya que son solo cuartos que pasan la mayor parte del tiempo desocupados. Otro número de contacto 3045664613 (…)”

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.

Para dar respuesta al usuario es necesario aclarar que en lo que tiene que ver con el servicio público de aseo, las normas atinentes a la tarifa correspondiente están contenidas en la resolución 720 de 2015 de la CRA y normas concordantes del Decreto 1077 de 2015.

Al momento del reclamo, es decir, el 1 de junio de 2026, la póliza 628858 se encontraba clasificada para el servicio de aseo como usuario residencial estrato dos (2), con cuatro unidades(es) independiente(s) teniendo en cuentas las definiciones estipuladas en el Decreto 1077 de 2015, en su Artículo 2.3.2.4.2.106. que dice:

“(…) Clasificación de los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo. Los usuarios del servicio público de aseo se clasificarán en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción.

Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo, esta tarifa varía dependiendo el porcentaje de subsidio o contribución del estrato del inmueble. Se considera también usuario residencial del servicio público de aseo a los locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual. **(U.R)**

Usuario no residencial. Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Unidad independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

El concepto de Unidad Independiente de Aseo pretende establecer unas características de los inmuebles para efectos de la facturación del servicio, conforme a la cual el espacio físico independiente y privado, para el uso particular y exclusivo de un usuario, compuesto como mínimo de un baño, cocina y alcoba y que genere residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar es considerado como tal.

De acuerdo a lo expuesto, **el inmueble destinado a la residencia y cada uno de los locales y/o unidades se les factura como un usuario independiente, residencial o comercial según cada caso**”. Se considera unidad independiente.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por el peticionario, nos permitimos informar que la empresa ordeno la realización de una visita en terreno, la cual se llevó a cabo el día 3 de junio de 2026, atendida por la señora SIXTA TULIA PÉREZ AHUMADA en calidad de usuario y el Sr. HENDRIX PUELLO CARDONA representante de la empresa, la cual arrojó el siguiente resultado:

“(…) Al realizar la inspección técnica al predio ubicado en V. ROSITA MQ L15, se pudo evidenciar que bajo la póliza 628858 se desarrollan 4 unidades independiente de uso residencial, tres unidades en estado habitado y una unidad en estado deshabitado, estas unidades se encuentran

registrada bajo la misma póliza lo que permite constatar que la prestación del servicio se realiza de manera efectiva y acorde a las frecuencias establecidas (...)"

De acuerdo con la visita de inspección realizada, se pudo evidenciar que actualmente el predio identificado con la cuenta contrato 628858 / 628858 es un usuario residencial estrato dos (2), con cuatri unidades independientes, por lo cual el predio en referencia queda clasificado de la siguiente manera:

Modificación	
Cuenta contrato de actualización	628858 / 628858
Clasificación del predio	1 - RESIDENCIAL
Número de unidades	UNIDADES RESIDENCIALES 4
Períodos de facturación a los que se ajusta la tarifa	No aplica.
Cuando se verá reflejado el ajuste en la factura	No aplica.

Igualmente, y teniendo en cuenta la visita de inspección la empresa procede a radicar tramite para aplicar la tarifa por predio desocupado a la unidad desocupada.

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.

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

PRIMERO: NO ACCEDE a la solicitud presentada por el usuario, en el sentido de continuar facturando como usuario residencial estrato dos (2), con cuatro unidades independientes, a la cuenta contrato 628858 / 628858 que identifica al predio ubicado en la V. ROSITA MQ L15 por los hechos anteriormente expuestos.

SEGUNDO: INFORMAR que se procede a radicar tramite para aplicar la tarifa por predio desocupado a la una de las unidades, teniendo en cuenta las consideraciones anteriormente expuestas.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) Sixta Tulia Pérez Ahumada quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación V. ROSITA MQ L15 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-26-2-412125

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: Katy Mercado.