Cartagena, 19 de octubre de 2026
PAC-DR-26-2-427829

Señor(a):
MARLENE RECUERO
LOS ALPES TR.74 31B 31
Cartagena

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 427829 del 28/sep/2026
Ref.: Contrato 885796

Respetado(a) Señor(a) **MARLENE RECUERO**

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 28/sep/2026, para el predio ubicado en la LOS ALPES TR.74 31B 31 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

"(…) Fac en reclamo septiembre 2026. Usuaria se acerca a la oficina de atención al cliente manifestando inconformidad con el valor facturado por concepto de aseo, indica que es un restaurante donde solo vende almuerzo y la basura que genera se la entrega a un habitante de la calle que le cobra 2.000 pesos por botársela, además indica que en lugar también funciona un taller que de acuerdo a lo informado por la usuaria saca más residuos que el restaurante, pero el señor a cargo del taller le informa que él no debe cancelar porque sus residuos son reciclables (…)"

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.

Recibimos su comunicación respecto a la inconformidad por el valor facturado en el servicio de aseo para su establecimiento. Tras revisar el estado de su cuenta y la normativa vigente, nos permitimos aclararle los puntos solicitados:

1. **Clasificación del Usuario y Metodología**

De acuerdo con nuestro sistema comercial, el inmueble asociado a la póliza 502121 está clasificado como Usuario Comercial Pequeño Productor.

Esta clasificación se determina porque es un usuario no residencial que genera y presenta para la recolección un volumen de residuos sólidos menor a un (1) metro cúbico mensual.

2. Justificación del Incremento: Inclusión de Poda de Árboles

El aumento que usted percibe en su factura no se debe a un cambio en la cantidad de basura recogida en su local, sino a la actualización de los componentes de Limpieza Urbana.

Tal como lo exige el Decreto 1077 de 2015 y la Resolución CRA 720 de 2015, el servicio de aseo incluye actividades de mantenimiento del espacio público. Específicamente, el incremento responde a la inclusión de la actividad de Poda de Árboles dentro del Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor (CLUS).

Este aumento es el resultado directo de la inclusión de la actividad de Poda de Árboles en la estructura de costos del servicio de aseo, tal como lo exige la ley. La Poda de Árboles está definida y regulada como parte integral del servicio público de aseo por el Decreto 1077 de 2015 y la Resolución CRA 720 de 2015.

Específicamente, el costo de la Poda de Árboles se incluye dentro del Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor (CLUS), el cual también cubre el corte de césped y la limpieza de playas, las cuales se reflejan en su facturación del servicio en el componente denominado Cargo Fijo Resolución 720-15. La Resolución CRA 720 de 2015 establece que el cobro de esta actividad vía tarifa solo es procedente una vez el municipio o distrito cuente con el catastro de árboles y la actividad se realice efectivamente. La inclusión de este costo se debe a que, a partir del mes de agosto, PACARIBE S.A.S. E.S.P. inició la ejecución completa de esta actividad en Cartagena, puesto que el Distrito entregó recientemente el inventario arbóreo actualizado que debemos intervenir.

Al revisar los componentes de su facturacion, se observa que el CLUS registra un alza representativa, lo que explica el incremento en la tarifa plena. Esta actividad será realizada por PACARIBE de manera mensual, acorde a la programación operativa y aprobada por parte del Distrito de manera progresiva, con el fin de intervenir los árboles en zona pública cada seis (6) meses. Por lo tanto, la tarifa de aseo mantendrá una tendencia similar en las siguientes facturas del servicio, ya que el costo de poda se incluirá cada mes, siguiendo la metodología tarifaria.

Es fundamental destacar que esta inclusión contribuye significativamente a la mejora del entorno urbano y la seguridad. La poda elimina ramas dañadas, evita su caída y previene accidentes, favoreciendo el crecimiento de ramas sanas y una estructura equilibrada. Es importante aclarar que los demás costos asociados al componente variable de su tarifa se mantienen sin modificaciones, de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 720 de

2015 y la normativa concordante que rige la metodología tarifaria. Específicamente, los costos de las actividades de Recolección y Transporte (CRT), Disposición Final (CDT), Tratamiento de Lixiviados (CTL), y el cargo de Aprovechamiento permanecen calculados y aplicados de acuerdo con el estrato socioeconómico o la clase de uso asignada a su cuenta contrato.

Entendemos que el valor resulte elevado para un local de sus características; sin embargo, el cobro se ajusta estrictamente a la normativa nacional que obliga a todos los suscriptores (independientemente de su tamaño individual) a contribuir al mantenimiento y seguridad del entorno urbano de la ciudad.

Desglose Técnico de la Tarifa:

La tarifa de aseo, según el Artículo 90 de la Ley 142 de 1994 y la metodología CRA, se compone de costos fijos y variables:

Componente	Sigla	Tipo de Costo	Actividades que Cubre
Costo Fijo Total	CFT	Fijo por Suscriptor	Suma de CCS, CBLS y CLUS.
Costo de Comercialización	CCS	Fijo	Facturación, recaudo, atención de PQR.
Costo de Barrido y Limpieza	CBLS	Fijo	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
Costo de Limpieza Urbana	CLUS	Fijo	Poda de Árboles, corte de césped, limpieza de playas, instalación de cestas.
Costo Variable Total	CVT	Variable por Tonelada	Suma de CRT, CDF y CTL.
Costo de Recolección y Transporte	CRT	Variable	Recolección y traslado de residuos.
Costo de Disposición Final	CDF	Variable	Operación del relleno sanitario.
Costo de Tratamiento de Lixiviados	CTL	Variable	Tratamiento de los líquidos generados por los residuos.

TARIFA FINAL APLICABLE



Es importante aclarar que, bajo la Ley 142 de 1994 (Artículos 89 y 99), el sistema de servicios públicos en Colombia funciona bajo un esquema de Solidaridad y Redistribución de Ingresos.

En este sistema, los usuarios se dividen en dos grupos según su capacidad contributiva:

- **Beneficiarios de Subsidios:** Son los usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3. El Estado (a través de las alcaldías) cubre una parte de su factura para que el servicio sea asequible.

- **Aportantes de Contribución** (Aporte Solidario): Son los usuarios de estratos 5 y 6, y los sectores Industriales y Comerciales.

¿Cómo aplica esto a su local?

Al estar registrada como un Usuario Comercial, la normativa legal vigente establece que no es sujeto de subsidios. Por el contrario, su factura incluye un cobro adicional denominado Aporte Solidario (o Contribución), el cual suele ser del 100% sobre el valor del servicio.

Este dinero no es una ganancia para PACARIBE S.A.S. E.S.P., sino que se recauda para ser transferido al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del municipio. Con este fondo se subsidia el servicio de las familias con menores recursos en Cartagena.

Respecto a su intención de contratar terceros, le advertimos cordialmente que dicha práctica es ilegal. La disposición de residuos en sitios no autorizados o a través de personas informales genera riesgos de contaminación y puede derivar en comparendos ambientales por parte de las autoridades de policía. Pacaribe garantiza que sus residuos llegan al Relleno Sanitario para un tratamiento técnico, actividad que tiene un costo que debe ser cubierto por todos los suscriptores.

En cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, esta empresa decide:

PRIMERO: INFORMAR que los valores facturados a la cuenta contrato 885796, que identifica al predio ubicado en LOS ALPES TR.74 31B 31, se encuentran acordes a las actividades realizadas por parte de la prestadora y de acuerdo a lo contemplado en la metodología tarifaria de la resolución 720-15 y actividades del servicio de aseo detalladas en la ley 142-15.

SEGUNDO: NEGAR la solicitud de ajuste. Es pertinente aclarar que la Resolución CRA 720 de 2015 establece una metodología tarifaria que las empresas prestadoras están obligadas a seguir. El incremento percibido no corresponde a un error arbitrario, sino a la aplicación de las fórmulas de actualización de costos autorizadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y

Saneamiento Básico (CRA). Al estar el valor ajustado a la legalidad del régimen tarifario, no existe mérito para su corrección o reversión.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) MARLENE RECUERO quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación LOS ALPES TR.74 31B 31 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-26-2-427829

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: VarelaQ.