Cartagena de Indias, 19 de Octubre de 2026
PAC-DR-26-2- 430675

Señor(a):
GINA CASTELLANO PRIORO
Dir. Notificación: **ginacastellanoprioro@gmail.com**
Dir. Del Predio: **EL POZON V. BLANCO M190 L15**
Teléfono: **3042480797**
Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta a radicado N °430675
Contrato: 601200

Respetado(a) Señor(a) **GINA CASTELLANO PRIORO**

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 **14 de Octubre de 2026** , mediante canal **PRESENCIAL** , para el predio ubicado en **EL POZON V. BLANCO M190 L15** , en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

(…) **Usuaria se acerca a la oficina de atención al cliente informando que el predio en mención se encuentra desocupado desde el periodo de junio de 2026. solicita aplicar la tarifa por predio desocupado. o Mt Septiembre** (…)

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 **Septiembre de 2026** con consumo de 0 metros cúbicos aportada al momento de la radicación, 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 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 de la siguiente manera:

Concede tarifa por predio desocupado	SI
Cuenta contrato a las que se le concede la tarifa	**601200**
Periodos de facturación a los que se les concede la tarifa por predio desocupado	**Septiembre - Octubre y Noviembre de 2026**
Factura inicial en que se refleja el beneficio	**Septiembre de 2026**
Factura con la que debe realizar el nuevo reporte	**Diciembre de 2026**

Por otra parte, el usuario reporta que el predio se encuentra en desocupación el 14 de octubre de 2026 y 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. **De acuerdo a lo anterior aclaramos que no aplican retroactivos en las facturaciones generadas anteriormente**.

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 **601200** a las facturas de **Septiembre - Octubre y Noviembre de 2026** que identifican al predio ubicado **EL POZON V. BLANCO M190 L15** en Cartagena de Indias - Bolívar por los hechos anteriormente expuestos.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **GINA CASTELLANO PRIORO** quién para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación y/o electrónica **ginacastellanoprioro@gmail.com** registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia integra, autentica y gratuita de la misma.

TERCERO: RECURSOS. contra la decisión PAC-DR-26-2-430675 procede el recurso de Reposición ante PACARIBE S.A.S 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-26-2-430675.

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 6455480 - 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. jornada continua.

Cordialmente,

Anachang

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

Proyectó: Angelica O.