

Conforme lo establecido en el inciso segundo del artículo 69 de la ley 1437 de 2011 y como se desconoce información sobre el destinatario, se fija el presente aviso con copia de AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA PAC-DR-21-5087 de 18/06/2021 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.



**PACARIBE**  
S.A. E.S.P.

Se fija el: 01/07/2021

Se retira el: 12/07/2021

La presente notificación se considera surtida el día: 13/07/2021



Guia: 834011478581  
Fecha Sol: 01/07/2021 Rack: SOBRES  
Solucion:

-----  
FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE POR  
FALTA DE COMUNICACION SE LLAMA EN  
VARIAS OPORTUNIDADES Y EL  
DESTINATARIO NO CONTESTA. (NS)  
-----

Contacto: INDIRA  
-----  
-----

834011478581.





Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000  
 Lic.Mintic 001304 del 4/8/2020  
 Vigilada y Controlada por Mintic  
 CIU 4923 Transporte de Mercancia  
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011478581

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4  
 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
 Atención al usuario: Tel (1)7943670  
 www.envia.co

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020  
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 28/06/2021 10:23		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Desconocido No.31 1 2	
TEL: 6455481	CEDULA / TIT / NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado No.44 1 2	
PARA JOHN FRANKLIN PRADA ESPITIA		PESO (gramos) 1000		No Reside No.35 1 2	
LA MARIA C 43 34 - 46		PESO VOL 1		No Reclamado No.40 1 2	
		PESO A COBRAR(Kg) 1		Dir. errada No.34 1 2	
		VALOR DECLARADO 10000		Otros (Nov Operativ/cerrado) 1 2	
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		Fecha de devolución al remitente	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Observaciones en la entrega:	
Nombre CC.Remitente		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		Fecha estimada de entrega: 29/06/2021	
		CARTAPORTE: NO		Guía complementaria de devolución	
				Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	



Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000  
 Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020  
 Vigilada y Controlada por Mintic  
 CIU 4923 Transporte de Mercancia  
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



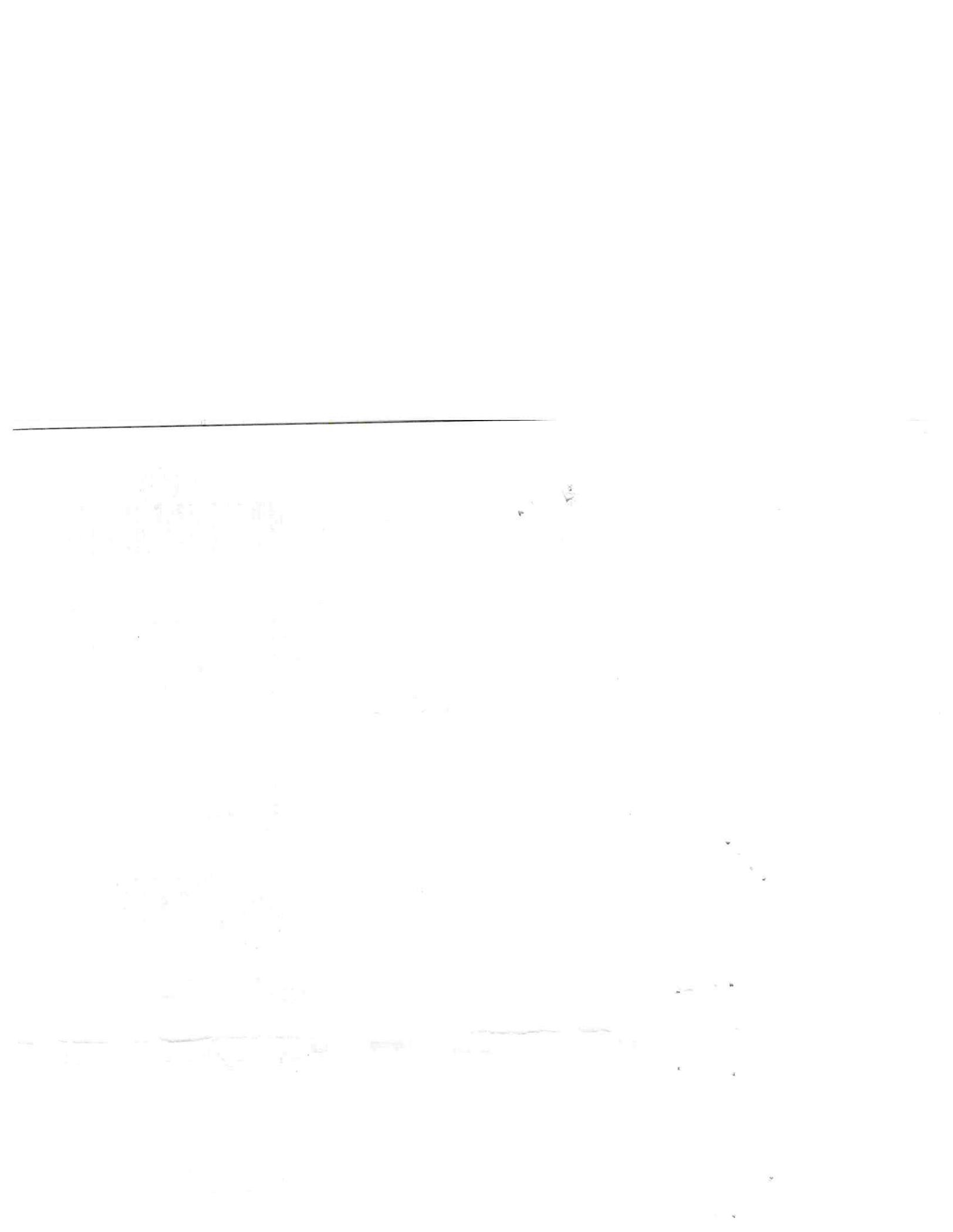
CREDITO 834011478581

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4  
 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
 Atención al usuario (5) 6439490  
 www.envia.co

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020  
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 28/06/2021 10:23		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Desconocido No.31 1 2	
TEL: 6455481	CEDULA / TIT / NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado No.44 1 2	
PARA JOHN FRANKLIN PRADA ESPITIA		PESO (gramos) 1000		No Reside No.35 1 2	
LA MARIA C 43 34 - 46		PESO VOL 1		No Reclamado No.40 1 2	
		PESO A COBRAR(Kg) 1		Dir. errada No.34 1 2	
		VALOR DECLARADO 10000		Otros (Nov Operativ/cerrado) 1 2	
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		Fecha de devolución al remitente	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Observaciones en la entrega:	
Nombre CC.Remitente		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		Fecha estimada de entrega: 29/06/2021	
		CARTAPORTE: NO		Guía complementaria de devolución	
				Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	



## AVISO DE NOTIFICACIÓN

PACARIBE S.A. E.S.P., en cumplimiento del Artículo 69 del Código Contencioso Administrativo comunica la respuesta a su petición:

**USUARIO: JOHN FRANKLIN PRADA ESPITIA**

Atención N° 83523

Fecha: 16 de Junio de 2021

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-5087 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 18 de Junio de 2021, contra la cual proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación en un mismo escrito ante el Gerente General de PACARIBE S.A. E.S.P. los cuales deberán presentarse en la empresa, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

Al día siguiente de entregado el presente aviso se considerará notificada la decisión.

Cartagena de Indias, 28 de Junio de 2021.



**ANA MARÍA CHACÓN ANGULO**  
Coordinadora de servicio al cliente  
PACARIBE S.A. E.S.P.



Cartagena de Indias, 18 de Junio de 2021

PAC-DR-21-5087

Señor(a)  
**JOHN FRANKLIN PRADA ESPITIA**  
Dir. Notificación: La Maria C 43 34 - 46  
Teléfono: 3014545397  
La Maria C 43 34 - 46

Referencia: Respuesta Reclamación N° 83523 PÓLIZA N° 244360.

Cordial Saludo:

PACARIBE S.Á. E.S.P dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación recibida en nuestras oficinas el día 16 de Junio de 2021 de acuerdo a traslado por competencia por parte de la Superintendencia de servicios publicos domiciliarios mediante radicado 20218202183711 en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

*Aplicación tarifa Desocupados Resolución 720, devoluciones de los dineros por no aplicar tarifas con anterioridad solicitadas y Aplicación de beneficio, control del desbordamiento alcantarillado en Póliza 244360 EMPRESAS AGUAS DE CARTAGENA S.A E.S.P Y PACACARIBE S.A E.S.P en Estrato 1 - AL CONTESTAR: \*20218202183701\* Fecha: 15-06-2021 - EL USUARIO TIENE DESOCUPADO HASTA SEPTIEMBRE. - MariaC43k34@gmail.com -*

#### LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Respetado usuario, queremos agradecerle por darnos la confianza de ser su prestador del servicio de aseo, cumpliendo con sus expectativas, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo, transmitir a nuestros usuarios los mejores valores con calidad en cada una de nuestras actividades.

La empresa procede a dar respuesta a sus solicitudes teniendo en cuenta que conforme al inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, por lo cual la empresa procede a responder bajo dichos términos y de acuerdo a las facturas de Enero, febrero, marzo, Abril y Mayo 2021, ya que contra los periodos posteriores no procede ningún reclamo.

Respuesta a su punto N° 1 y 2: Para dar respuesta a la solicitud del usuario, se hace necesario tener en cuenta la verificación realizada al inmueble través de nuestra visita técnica el día 07 de Mayo de 2021, en el cual se constató lo siguiente:

---

PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5  
Los Alpes Transversal 73 No. 311 - 140  
Teléfono: 6455480 - 6455481 - 6455482  
Email: gerencia@pacaribe.com  
Cartagena de Indias - Colombia.



Para dar respuesta a la solicitud del usuario, se hace necesario tener en cuenta la verificación realizada al inmueble través de nuestra visita técnica el día 18 de Junio de 2021, en el cual se constató lo siguiente:

**Póliza (s) N° 244360 :** Se evidencia una (1) unidad independiente de uso Residencial Estrato 1 en estado: Desocupado.

De acuerdo a lo anterior es procedente aplicar la tarifa por desocupación en los meses **JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2021.**

De acuerdo a lo contemplado en el Artículo 45 de la resolución CRA 720/2015 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: (TRNAu,z=0, **TRA =0, TRRA =0** ).

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, y para seguir obteniendo el beneficio de la tarifa de predio desocupado, es pertinente que el usuario reporte la desocupación del inmueble cada tres (3) meses en caso de que continúe en esta condición y de esta manera la empresa podrá verificar la desocupación; la cual como control se realiza mes a mes para poder determinar la viabilidad de reportar dichas novedades en la facturación del usuario.

Respuesta a su punto N° 3: Conviene advertir que corresponde a las empresas de servicios públicos determinar el uso de un inmueble, a través de una visita en la que se concluya si hay lugar o no a ordenar que un inmueble deba ser reclasificado para efectos de la facturación de los respectivos servicios (...) Concepto 352 de 2015 SSPD, la cual fue realizada sin que el usuario deseara firmar dicha inspección.

Respuesta a su punto N° 4: Informamos que la actividad de limpieza del registro no es competencia de PACARIBE S.A. E.S.P, dicha actividad es competencia de Aguas de Cartagena por lo cual se da traslado por competencia de acuerdo a procedimiento de CPACA.

Respuesta a su punto N° 5: se aclara que realizando la revisión de las últimas 5 facturaciones objeto de reclamo se evidencia aplicación de tarifa por desocupación y que el periodo de abril fue corregido lo cual puede reclamar su factura modificada a través de la línea 6943337 de Aguas de Cartagena.

Respuesta a su punto N° 6: La empresa no ofrece bonos o ayudas o sorteos por pronto pago, en el punto anterior se ha indicado con claridad que en el régimen de los servicios públicos

domiciliarios no existen los conceptos de gratuidad ni de exoneración en el pago de tales servicios (...)

Respuesta a su punto N° 7 y 8: El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social, en su calidad de autoridad sanitaria del Sistema de Vigilancia en Salud Pública, mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria, con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el territorio nacional. Posteriormente, y en razón al crecimiento exponencial de la pandemia, el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 417 de 2020, por medio del cual se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional. Con la declaración de emergencia, el presidente de la República fue facultado para expedir decretos con fuerza ley, destinados a adoptar las medidas necesarias para mitigar la crisis e impedir la extensión de sus efectos. En ese sentido, para el sector de agua potable y saneamiento básico, el Gobierno Nacional ha adoptado, entre otras, las siguientes medidas vinculantes: *Pago Diferido De Los Servicios Públicos a través del Decreto 528 de 2020, la Asunción del pago de los servicios públicos por entidades territoriales, Destinación de los recursos de la participación de agua potable y saneamiento básico en los departamentos, distritos y municipios y Destinación del superávit para el servicio de aseo a través del Decreto 580 de 2020*; Por su parte, en materia de regulación, la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, respecto de la medida de pago diferido, estableció dichos beneficios a través de la Resolución CRA 915 de 2020.

En atención al contexto de la reclamación del usuario relacionada con el ajuste de los consumos e imposibilidad de generación de costos del servicio de aseo durante la emergencia Sanitaria, aclaramos que no constituye una medida vinculante que haya sido adoptada por el Gobierno Nacional en vigencia de la emergencia sanitaria declarada con ocasión de la pandemia generada por el COVID-19.

Los Decretos Legislativos y las normas de regulación sectorial expedidos al amparo del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Gobierno Nacional a través del Decreto 417 de 2020, no contemplaron un cambio de uso de inmueble o gratuidad en los servicios públicos domiciliarios, como consecuencia de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio. Así, en la actualidad, no existe un mecanismo de liquidación alternativo y temporal de los consumos registrados en inmuebles anteriormente abiertos al público para el desarrollo de actividades comerciales y que, por motivos de la emergencia sanitaria, hoy no ejecutan ninguna actividad. **Concepto 330 DE 2020 SSPD**".

En todo caso, si por efectos de la emergencia sanitaria un inmueble se encontraba desocupado podría el usuario acudir ante el prestador para que este realice una visita de verificación del uso que se le da al inmueble, a efectos de determinar si procede o no su ajuste en la facturación una vez se presentó la novedad. Lo anterior, en función de las características previstas en la Resolución CRA 151 de 2001, las cuales, para los servicios de acueducto y alcantarillado, dependen de la actividad, mientras que, para el servicio de aseo, en usuarios residenciales depende del

estado del predio y el estrato asignado, como se indica no constituyen variables que permitan la adopción de medidas distintas a las señaladas durante la emergencia.

De igual manera la normatividad aplicable con relación a las ayudas que pueda otorgar el gobierno nacional en materia de desempleo o ayudas a los damnificados producto del COVID-19 CORONAVIRUS no corresponden a la normatividad relacionada con la prestación del servicio público de aseo o a sus componentes.

Respuesta a su punto N° 9: Informamos que la empresa no ofrece bonos o ayudas o sorteos por pronto pago, o ayudas a causa del CORONAVIRUS o crisis humanitaria mundial. En el punto anterior se ha indicado con claridad que en el régimen de los servicios públicos domiciliarios no existen los conceptos de gratuidad ni de exoneración en el pago de tales servicios (...)

Respuesta a su punto N° 10: La empresa factura al usuario conforme a la metodología tarifaria establecida a través de la Resolución 720-15; dicha resolución establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas y define los siguientes componentes en el cobro del servicio de aseo: Comercialización, Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas en el municipio, Recolección y Transporte, Disposición Final los cuales ya se venían contemplando en el anterior marco tarifario e incorporó nuevos componentes como son: Limpieza urbana, Tratamiento de Lixiviados y Aprovechamiento.

Una vez se definen los costos de cada uno de los componentes, los cuales no pueden superar los techos regulatorios definidos en la metodología, se procede a calcular las tarifas del servicio de aseo en donde se tienen en cuenta las diferentes variables tales como el total de usuarios de la ciudad, total de toneladas recogidas, transportadas y dispuestas, toneladas de barrido y limpieza los cuales entran a ser parte fundamental para el cálculo de la tarifa. Así las cosas, procedemos a desglosar los conceptos del servicio facturado al usuario así:

**COSTO FIJO, COSTO VARIABLE Y APROVECHAMIENTO**, los cuales agrupan los diferentes componentes del servicio de Aseo de la siguiente manera:

**1. COMPONENTES DE COSTO FIJO:**

- Comercialización (CCS)
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas (CBLS)
- Costos de Limpieza Urbana por suscriptor (CLUS). Incluye: Poda de Árboles, Corte de césped, costo de lavado de áreas públicas, Costo de limpieza de playas, suministro, instalación y manejo de cestas.

**2. COMPONENTES DE COSTO VARIABLE**

- Recolección y Transporte (CRT)
- Disposición Final (CDT)
- Tratamiento de Lixiviados (CTL)

3. **APROVECHAMIENTO:** (Actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora.)

Los valores de la facturación del servicio, los cuales en su mayoría corresponden en la actualidad a estrato 1 en el barrio Boston, están amparados en la metodología establecida por la resolución CRA 720-15 y también en la aplicación de subsidios y contribuciones determinadas para usuarios residenciales y no residenciales por parte del concejo de la ciudad.

### ESQUEMA DE SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS



De acuerdo a lo anterior informamos que no es procedente aplicar cuotas más bajas en la facturación del servicio de aseo, toda vez que debe existir y respetarse un balance de subsidios y contribuciones debidamente reglamentado.

Respuesta a su punto N° 11: Informamos que no se puede realizar descuento del 50% del valor de la tarifa facturada al usuario; se ha indicado con claridad que en el régimen de los servicios públicos domiciliarios no existen los conceptos de gratuidad ni de exoneración en el pago de tales servicios (...), el valor facturado se realiza conforme a la metodología descrita en el punto anterior.

Respuesta a su punto N° 12: aclaramos que nos es procedente el desmonte de cargos básicos en la facturación mensual ya que el valor del cargo fijo, se encuentra asociado a las actividades de: Comercialización del servicio, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles, instalación y mantenimiento de cestas y lavado de áreas públicas de conformidad con lo establecido en la resolución 720 de 2015. Estas actividades se prestan para el interés común de la ciudad, razón por la cual su rubro no depende de que las actividades de aseo se realicen en un sector determinado, sino de que se garantice su prestación en la ciudad en general o en su

mayoría, si las condiciones técnicas lo permiten. Se busca, que a partir de la integralidad en la prestación del servicio de aseo y por lo tanto en la tarifa, se logre una continuidad y sostenibilidad en la limpieza de las áreas públicas de los centros urbanos del país. La incorporación de estos costos en la tarifa, se soporta en que son actividades que se realizan en las vías y áreas públicas de los centros urbanos, y así como el componente de barrido, benefician a todos los ciudadanos por igual; razón por la cual, sus costos deben ser asumidos por todos los suscriptores.

Respuesta a su punto N° 13: Se realiza traslado a la empresa Aguas de Cartagena para que de respuesta a los puntos de su competencia de acuerdo a procedimiento establecido en el CPACA.

*Contra la presente decisión procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta comunicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se recibirán solo por los siguientes medios habilitados: [atencionalcliente@pacaribe.com](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com)*



**ANA MARÍA CHACÓN A.**  
Coordinadora de servicio al cliente  
PACARIBE S.A. E.S.P