

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 notificación y Respuesta PAC-DR-21- 5874 de 19-07-2021 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Se fija el: 11-08-2021

Se retira el: 20-08-2021

La presente notificación se considera surtida el día: 23-08-2021



31 NO LO  
CONDICION



Guia: 834011497585  
Fecha Sol: 11/08/2021 Rack: SOBRES  
Solucion:

FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE POR  
FALTA DE RESPUESTA A TIEMPO (NS)

Contacto: KEINER



**CREDITO 834011497585**

CUFE  
Somos Autorotendores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:8061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

ENVIANES SAS, NIT 800.185.306-4  
Calle: Carrara 88 # 17B-10 Bogota  
telefono al usuario (5) 6439480  
www.envida.co

TE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

ADMISION 29/07/2021 18:32		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
MITE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
ECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Desconocido No.31	
3012917329 CEDULA/TI/NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44	
A CARLOS ALBERTO MEDINA RUIZ		PESO VOL 1		No Reside No.35	
CALLE 44 #41 -84 EDIF. ALONSO PISO 4 OFICINA 405		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamado No.40	
3218158426 CEDULA/TI/NIT COD. POSTAL		VALOR DECLARADO 10000		Di: errada No.34	
RECIBE LOS SABADOS: SI		VAL SERV MIE 0		Otros (Nov Operativa/barrado)	
IS DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		FLETE VARIABLE 0		Fecha de devolución al remitente	
bra CC,Remitente		OTROS 0		D: M: A: H: M:	
El remitente declara que esta mercadería no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega:	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		CARTAPORTE: NO		Fecha estimada de entrega: 30/07/2021	
				D: M: A: H: M:	

Enviando esta constancia, que hace parte del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envida.co de Colanes SA y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clasular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirlo por correo electrónico a: pqr@envida.co o al PBX (1)7943670

ENVIDA COLOMBIA S.A. S. informa el resultado que en cumplimiento a la Ley 1091 de 2012, normal complementaria, Actos de Promoción y Política de Tratamiento de Datos Personales, se informaron por correo electrónico a los usuarios en esta Cole, los resultados del reclamo presentado a la prestación del servicio contratado, el mismo de renovación y/o indemnización, y esta constancia le informamos a los interesados del servicio y de los resultados de la gestión de atención al cliente. Para la prestación de PQR remitirlo a la página web www.envidacolombia.com o a la línea telefónica: 7943670

pasión por lo que hacemos

LIC. MINTIC 001000 del 07/07/2020  
Vigilada y Controlada por MINTIC  
CIU 4923 Transporte de Mercancia  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E | 83



CREDITO 834011497585

CÚFE

Somos Autorretenedoras Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:8061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

LVANES SAS. NIT 800.185.306-4  
Dirección: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Teléfono al usuario (5) 6439490  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

ADMISION 29/07/2021 18:32		ORIGEN: CARTAGENA		DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR		REG.DESTINO: CARTAGENA		CITA ENTREGA:			
MITE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de ambos					
ECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 31-140		UNIDADES 1		Desconocido No.31		1		2			
3012817329 CEDULA / TI / NIT 900074102-5		COD. POSTAL ORIGEN 130005450		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44		1		2	
A CARLOS ALBERTO MEDINA RUIZ		CUENTA: 83-001-0001247		PESO VOL 1		No Reside No.35		1		2	
CALLE 44 #41 -84 EDIF. ALONSO PISO 4 OFICINA 405		RECIBE LOS SABADOS: SI		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamado No.40		1		2	
3218158426 CEDULA / TI / NIT		COD. POSTAL		VALOR DECLARADO 10000		Dir. errada No.34		1		2	
MODO 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:		VAL SERV ME 0		Otros (Nov Operativa/cerrado)		1		2	
Dire CC Remitente		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		FLIETE VARIABLE 0		Fecha de devolución al remitente		D:		M:	
				OTROS 0		D:		M:		A:	
				TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 30/07/2021		D:		M:	
				CARTAPORTE:NO				D:		M:	

Este servicio expresa conformidad que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse al sitio página: web o al PBX (1)7843670

ENVA COLVANES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1581 de 2016, normas complementarias, Areas de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales, el/los remitente/s que se suscribieron en esta Guía, solo recibirán el/los productos suscritos a la prestación del servicio contratado, sin tener derecho a reclamos y/o reclamaciones, y será suministrada únicamente a los interesados del servicio o sistema por el/los remitente/s o quien de autorizada competencia. Para la prestación de PQR remitirse al portal web www.enviacolvanes.com o a la línea telefónica: 142870



## 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: CARLOS ALBERTO MEDINA RUIZ**

Atención N° 84211

Fecha: 08 de Julio de 2021

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-5814 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 19 de Julio 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, 29 de Julio de 2021.

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

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 (CBL5)
- 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**

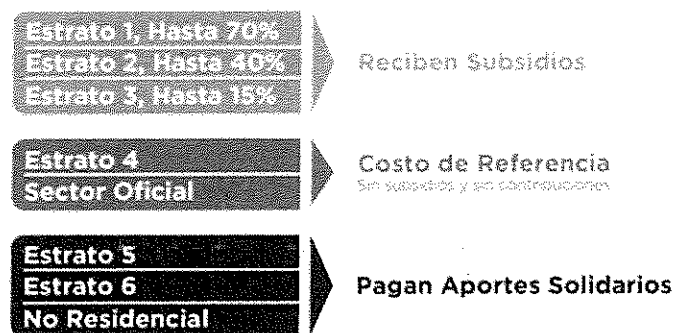
- Recolección y Transporte (CRT)
- Disposición Final (CDT)

- 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.



Cartagena de Indias 19 de Julio de 2021

PAC-DR-21-5814

Señor(a)

**CARLOS ALBERTO MEDINA RUIZ**

Dir. Notificación: Calle 44 #41 -84 Edif. Alonso piso 4 Oficina 405

Teléfono: 3218158426

CARTAGENA-BOLIVAR

Referencia: Respuesta Reclamación N° 84211

**Apreciado usuario te informamos que los números de póliza han cambiado, a partir de tu factura del mes de Junio 2021 tu numero de póliza será 511540**

Cordial Saludo:

PACARIBE S.A. 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 08 de Julio de 2021 en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

*COMERCIAL G.G- solicito revisión en la tabla que se aplica para el servicio de recolección de basura, esto debido a que nos parece exagerado toda vez que la actividad comercial del pasaje, ha disminuido sustancialmente, preciso, a la gran cantidad de locales que se encuentran vacíos, sugerimos una visita presencial donde constaten lo que estamos expresando en esta comunicación, con el fin que se replante la tasa que se cobra y no caer nuevamente en mora con esta prestadora de servicios públicos domiciliarios, estamos atentos que formulas ustedes podrían plantearnos y encaminarnos a unos acuerdos que nos beneficien en común. - abogadocmedina9@gmail.com- APLICAR DESDE JULIO.*

#### 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.

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 12 de Julio de 2021 en el cual se constató lo siguiente:

**Póliza (s) N° 7993, Póliza Nueva (511540) :** Se evidencian sesenta (60) unidades independientes de uso Comercial Pequeño Generador, de las cuales se evidencia 53 desocupadas y 7 en funcionamiento.

De acuerdo a lo anterior es procedente aplicar la tarifa por desocupación en los meses **JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2021**, es decir al usuario se le ajusta la clasificación a comercial Pequeño generador y se facturará la tarifa mínima comercial, por los 7 locales que se encuentran en uso.

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: (TRNA<sub>u,z</sub>=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 en caso de que

---

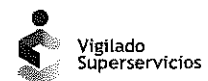
PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5

Los Alpes Transversal 73 No. 311 – 140

Teléfono: 6455480 – 6455481 – 6455482

Email: gerencia@pacaribe.com

Cartagena de Indias – Colombia.



continúe en esta condición y de esta manera la empresa podrá verificar la desocupación y reportar dichas novedades en la facturación del usuario.

Es importante Recordar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en **CONCEPTO 194 de 2005**, señaló que: *“Cuando la ley o el contrato de condiciones uniformes le establezcan al usuario la carga de informar a la empresa de manera oportuna sobre una determinada situación que afecte la ejecución del contrato o la prestación del servicio y el usuario omite dar el correspondiente aviso al prestador, no podrán ordenarse descuentos sino a partir de la fecha en que el usuario informó a la empresa.”*. Por tanto, debe quedar claro que la normatividad vigente y aplicable al tema, impone al usuario el deber de informar oportunamente a la empresa cualquier cambio o novedad de destinación y/o uso del inmueble, que afecte o modifique la prestación del servicio y facturación del mismo. También es importante aclarar el procedimiento establecido por la CRA y corroborado por el ente de vigilancia y control SSPD el cual establece que el usuario tiene la obligación de notificar ante la empresa sobre la sobre la desocupación del inmueble una vez el inmueble se encuentre en estado de desocupación y por tanto en estos casos no es pertinente exigir el reintegro de las facturaciones anteriores, ya que no aplican retroactivos.

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.

Es un gusto poder brindarle nuestros servicios y asesorías cada vez que los necesite. Lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo [www.pacaribe.com](http://www.pacaribe.com) donde encontrará la Zona de Servicio al Cliente, a través del cual puede registrar Una Petición, Queja o Reclamo. Así mismo, puede contactarnos a través de nuestro correo [atencionalcliente@pacaribe.com](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com). También puede comunicarse con nuestra línea de atención 6455480 ext 400 y 441.

*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.