

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-21-4945 de 10-06-2021 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Se fija el: 29-06-2021

Se retira el: 08-07-2021

La presente notificación se considera surtida el día: 09-07-2021



PACARIBE
S.A. E.S.P.



COLVANES SAS, NIT. 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario: Tel (1) 7843679
www.envia.co

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

D.E 83



CREDITO 834011476847

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC ADMISION 25/06/2021 09:16		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 310401		CAUSAL DE DEVOLUCION	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 6456481	CEDULA 7 (I) / NIT 800074102-5	PESO (gramos) 1000	Rehusado No.44	1 D: M: A: F: M:	
PARA: JHON FRANKLIN PRADA ESPITIA	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	PESO VOL 1	No Reside No.35	2 D: M: A: F: M:	
CIUDAD BICENTENARIO MZA 42 LOTE 23		PESO A COBRAR(Kg) 1	No Reclamado No.40		
TEL: 3022362373	CEDULA 7 (I) / NIT	VALOR DECLARADO 10000	Dir. Armada No.34		
NOTAS	COD. POSTAL 130008	VAL SERV ME 0	Otros (Nov Operativa/Cerrado)		
RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE VARIABLE 0	Fecha de devolución al remitente	Guía complementaria de devolución	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		OTROS 0	Observaciones en la entrega:	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
Nombre CC Remitente		TOTAL FLETE 0	Fecha estimada de entrega: 26/06/2021	D: M: A: F: M:	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CARTAPORTE: NC			
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA					

Si usted desea que esta mercancía sea suya, debe aceptar el 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 el usuario acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PCR remitido a este correo electrónico o al PBX (1) 7843679.



COLVANES SAS, NIT. 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario: Tel (1) 7843679
www.envia.co

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

D.E 83



CREDITO 834011476847

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC ADMISION 25/06/2021 09:16		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 310401		CAUSAL DE DEVOLUCION	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 6456481	CEDULA 7 (I) / NIT 800074102-5	PESO (gramos) 1000	Rehusado No.44	1 D: M: A: F: M:	
PARA: JHON FRANKLIN PRADA ESPITIA	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	PESO VOL 1	No Reside No.35	2 D: M: A: F: M:	
CIUDAD BICENTENARIO MZA 42 LOTE 23		PESO A COBRAR(Kg) 1	No Reclamado No.40		
TEL: 3022362373	CEDULA 7 (I) / NIT	VALOR DECLARADO 10000	Dir. Armada No.34		
NOTAS	COD. POSTAL 130008	VAL SERV ME 0	Otros (Nov Operativa/Cerrado)		
RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE VARIABLE 0	Fecha de devolución al remitente	Guía complementaria de devolución	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		OTROS 0	Observaciones en la entrega:	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
Nombre CC Remitente		TOTAL FLETE 0	Fecha estimada de entrega: 26/06/2021	D: M: A: F: M:	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CARTAPORTE: NC			
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA					

Si usted desea que esta mercancía sea suya, debe aceptar el 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 el usuario acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PCR remitido a este correo electrónico o al PBX (1) 7843679.



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: JHON FRANKLIN PRADA ESPITIA

Atención remitida por parte de la SSPD

Fecha: 20 de Mayo de 2021.

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-4945 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 10 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, 25 de Junio de 2021.

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

CONSTANCIA: Esta notificación se considerará surtida el día _____

NOMBRE Y APELLIDO DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA DE QUIEN RECIBE: _____ CC. No. _____

Cartagena de Indias, 10 de Junio de 2021

PAC-DR-21-4945

Señor(a):

JHON FRANKLIN PRADA ESPITIA

Dir. Notificación: Ciudad de Bicentenario Mza 42 Lote 23

TEL: 3022362373

Email: bicentenariom42l23@gmail.com

Cartagena de Indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación PÓLIZA N° 219914

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 20 de Mayo de 2021 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

Aplicación de tarifa predio desocupado, Aplicación de los pagos que realice que aun los siguen facturando, Descuentos & Generación de volante de pago, Aplicación de beneficio Póliza 219914 EMPRESAS AGUAS DE CARTAGENA S.A E.S.P Y PACACARIBE S.A E.S.P en Estrato 1.- traslado radicado No. 20218201531271 por parte de la SSPD. JULIO 2021- cero consumo.

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 versa esta reclamación solo sobre las facturas de Enero, Febrero, Marzo Abril y Mayo de 2021.

Respuesta a su punto N° 1: 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 10 de Junio de 2021, en el cual se constató lo siguiente:

Póliza (s) N° 219914 : 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**. Este beneficio consiste en que al predio solo se le cobra el valor



PACARIBE
S.A. E.S.P.

del cargo fijo, el cual 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 CRA 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.

El servicio de aseo es totalmente independiente de los demás servicios públicos, por lo tanto, su prestación no depende de que en el predio existan o no contadores y/o medidores, o que exista suspensión del servicio de acueducto y alcantarillado, ya que el concepto de Suspensión acuerdo a lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, no opera para el servicio de aseo, debido entre otros, al factor de continuidad que debe caracterizar el servicio, los motivos de salubridad pública y de política ambiental que revisten al mismo; emerge aquí la diferencia frente a los demás servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.

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° 2 Aclaremos 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 no es procedente reclamaciones de dichos periodos, en caso que el usuario haya realizado el pago de dichas facturas por favor remitir los soportes correspondientes, ya que realizando la revisión en nuestro sistema comercial no existe evidencia de dicho pago.

Respuesta a su punto N° 3 informamos que no procede realizar ajustes o volantes de pago con descuentos para pagos de cuotas de aseo, sólo se procede a modificar la factura de abril 2021, por lo cual puede reclamar su factura modificada a través de la línea 6943337 de Aguas de Cartagena de acuerdo a reportes anteriores por desocupación.



PACARIBE
S.A. E.S.P.

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° 5: Informamos que 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° 6: Informamos que la empresa no ofrece beneficios o auxilios, 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: Informamos que la empresa no ofrece descuentos, bonos o ayudas por 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 (...)

La empresa puede ofrecerle el descuento de los intereses por mora que presenta actualmente, descuento que debe ser aprobado a través del correo melissa.miranda@pacaribe.com

Respuesta a su punto N° 8: 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



PACARIBE
S.A. E.S.P.

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.

Respuesta a su punto N° 4: 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.

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





PACARIBE
S.A. E.S.P.

De acuerdo a lo anterior informamos que no es procedente aplicar cuotas mas 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° 9: 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° 10: aclaramos que nos es procedente el desmonte de cargos basicos 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° 11: esta solicitud fue resuelta en el punto N° 1 de este oficio.

Respuesta a su punto N° 12: esta solicitud fue trasladada por parte de la SSPD a través de radicado N° 20218201531611.

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

ANA MARÍA CHACÓN A.

Coordinadora de servicio al cliente
PACARIBE S.A. E.S.P

PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5
Los Alpes Transversal 73 No. 31i - 140
Teléfono: 6455480 - 6455481 - 6455482
Email: gerencia@pacaribe.com
Cartagena de Indias - Colombia.

