

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 y Respuesta PAC-DR-21- 7573 de 27-09-2021 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco días.

Se fija el: 14-10-2021

Se retira el: 21-10-2021

La presente notificación se considera surtida el día: 22-10-2021



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



Guia: 834011546537  
Fecha Sol: 14/10/2021 Rack: SOBRES  
Solucion:

FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE NO FUE  
POSIBLE ESTABLECER COMUNICACION (NS)

Contacto: KEINER





COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario Tel (17943670)  
www.envia.co

Lic.Min. Transporte 0060 de marzo 14/2020  
Lic.Minic 001358 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CIU 4923 Transporte de Mercancía  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011546537

CUFE  
Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 9061 Dic/2020  
Agencia Retenedora de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC ADMISION 12/10/2021 09:43		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		CAUSAL DE DEVOLUCION			
TEL: 6455481	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Desconocido No.31	1 2
PARA JOCELYN NAVARRO PUERTA JUAN CARLOS SANTAMARIA LO BOCAGRANDE K2 3- 12		PESO (gramos) 1000	Rehusado No.44	1 2	INTENTO DE ENTREGA
TEL 3005343300		PESO VOL 1	No Reside No.35	1 2	
NOTAS		PESO A COBRAR(Kg) 1	No Reclamado No.40	1 2	1 D: ME: AC: FE: ME:
SIN TEXTO GUIA		VALOR DECLARADO 10000	Dir. errada No.34	1 2	
Nombre CC Remitente		VAL SERVIME 0	Otros (Nov Operativa/cerrado)	1 2	2 D: ME: AC: FE: ME:
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		FLETE VARIABLE 0	Fecha de devolución al remitente	D: ME: AC: FE: ME:	Guía complementaria de devolución
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		OTROS 0	Observaciones en la entrega:	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
		TOTAL FLETE 0	Fecha estimada de entrega: 13/10/2021	D: ME: AC: FE: ME:	
		CANTAPORTE=0			

El usuario de la empresa constata que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de COLVANES SAS y en las condiciones y tarifas en sus puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la información del servicio en todo momento, y para cualquier aclaración o duda, favor dirigirse a la página web o al PBX (17943670)

RECOLECCION FOR201



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

Lic.Min. Transporte 0060 de marzo 14/2020  
Lic.Minic 001358 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CIU 4923 Transporte de Mercancía  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011546537

CUFE  
Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 9061 Dic/2020  
Agencia Retenedora de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC ADMISION 12/10/2021 09:43		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		CAUSAL DE DEVOLUCION			
TEL: 6455481	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Desconocido No.31	1 2
PARA JOCELYN NAVARRO PUERTA JUAN CARLOS SANTAMARIA LO BOCAGRANDE K2 3- 12		PESO (gramos) 1000	Rehusado No.44	1 2	INTENTO DE ENTREGA
TEL 3005343300		PESO VOL 1	No Reside No.35	1 2	
NOTAS		PESO A COBRAR(Kg) 1	No Reclamado No.40	1 2	1 D: ME: AC: FE: ME:
SIN TEXTO GUIA		VALOR DECLARADO 10000	Dir. errada No.34	1 2	
Nombre CC Remitente		VAL SERVIME 0	Otros (Nov Operativa/cerrado)	1 2	2 D: ME: AC: FE: ME:
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		FLETE VARIABLE 0	Fecha de devolución al remitente	D: ME: AC: FE: ME:	Guía complementaria de devolución
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		OTROS 0	Observaciones en la entrega:	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
		TOTAL FLETE 0	Fecha estimada de entrega: 13/10/2021	D: ME: AC: FE: ME:	
		CANTAPORTE=0			

El usuario de la empresa constata que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de COLVANES SAS y en las condiciones y tarifas en sus puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la información del servicio en todo momento, y para cualquier aclaración o duda, favor dirigirse a la página web o al PBX (17943670)

RECOLECCION FOR201





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

### 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: JOCELYN NAVARRO PUERTA - JUAN CARLOS SANTAMARIA LOPEZ**

Radicado: 85895

Fecha: 08 de septiembre de 2021

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-7573 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 27 septiembre 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, 12 de octubre 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. \_\_\_\_\_





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

Cartagena de Indias, 27 de septiembre de 2021

PAC-DR-21-7573

Señor(a):

**JOCELYN NAVARRO PUERTA - JUAN CARLOS SANTAMARIA LOPEZ**

Dir. Notificación: Bocagrande K2 3- 12

TEL: 3005343300

E-mail: [administracion@parqueflanagan.com](mailto:administracion@parqueflanagan.com)

Cartagena de Indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 85895 Póliza N° 509761

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 septiembre de 2021, en los siguientes términos:

#### **CONTENIDO DE LA SOLICITUD**

Usuaría se queja por el alto cobro. - NOTIFICAR TAMBIEN POR CORREO.

#### **LA EMPRESA CONSIDERA QUE**

Respetado usuario, es importante para nuestra empresa, manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos ser su prestador del servicio de aseo, ya que nuestra única y verdadera filosofía de trabajo es transmitir a nuestros usuarios los mejores valores y atender sus necesidades con la calidad que requiere cada una de las actividades que ejecutamos diariamente.

Para dar respuesta al usuario es necesario aclarar que en lo que tiene que ver con el servicio público de aseo, las normas atinentes a la tarifa correspondiente están contenidas en la resolución 720 de 2015 de la CRA y normas concordantes del Decreto 1077 de 2015, donde se dispone lo siguiente:

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 (...)

En cuanto al servicio público de aseo se establece en el decreto 1077 de 2015 en materia de clasificación:

***"(...) Artículo 2.3.2.2.4.2.106. Clasificación de los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo. Los usuarios del servicio público de aseo se clasificarán en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción.***

A su vez lo usuarios no residenciales se dividen en dos grupos:

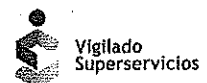
PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5

Los Alpes Transversal 73 No. 311 - 140

Teléfono: 6455480 - 6455481 - 6455482

Email: [gerencia@pacaribe.com](mailto:gerencia@pacaribe.com)

Cartagena de Indias - Colombia.





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

(...) **Pequeños generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual. (Decreto 2981 de 2013, art. 2).

(...) **Grandes generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual. (Decreto 2981 de 2013, art. 2).

A los usuarios grandes generadores se les calcula su tarifa atendiendo el volumen de residuos sólidos presentados y los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 151 de 2001 la cual señala lo siguiente: "Para efectos de la presente Resolución, las entidades prestadoras deberán adoptar los valores de la Tabla de Equivalencias que se encuentra en el anexo de esta Resolución".

**TABLA DE EQUIVALENCIAS DE LAS DIVERSAS FORMAS  
DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS**

TIPO	CARACTERIZACIÓN DEL RECIPIENTE	CAPACIDAD VOLUMÉTRICA - M <sup>3</sup>
<b>BOLSA:</b>		
Doméstica	50 x 75 cm	0.031
Semi-industrial	60 x 86 cm	0.050
Industrial	70 x 120 cm	0.111
<b>CANECA:</b>		
Caneca	20 gal.	0.08
Caneca	25 gal.	0.10
Caneca	35 gal.	0.13
Caneca	55 gal.	0.21
<b>CONTENEDOR:</b>		
Contenedor	770 ltrs	0.60
Contenedor	1100 ltrs	0.81

El usuario del parque Flanagan presenta argumentos y hechos referentes a la inconformidad por el alto cobro del servicio de aseo facturado, de acuerdo a los hechos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, nos permitimos informar:

Las Empresas a fin de establecer las bases para la facturación, podemos utilizar como referencia la actividad del predio, los seguimientos o aforos, el comportamiento de usuarios no residenciales con las mismas características, entre otras, se ha determinado que el parámetro para la facturación del suscriptor No. 509761 ha sido el resultado de aforos permanentes realizados.





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

**Aforo:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.

**Aforo permanente:** Es el que decide realizar la entidad prestadora del servicio público domiciliario de aseo cada vez que se le preste el servicio de recolección a los usuarios grandes productores.

Por lo tanto, los metros cúbicos (m<sup>3</sup>) facturados en cada factura corresponde a la recolección realizada.

Es deber del usuario designar una persona que se encargará de la firma de los formatos de aforos, si no puede designar una persona o el usuario no se encuentra o se niega a firmar el formato de aforo, el aforador dejará en el inmueble copia de los resultados del aforo, conforme lo señala la Resolución CRA 151 del 2001.

Ahora bien, El artículo 13 del Decreto 1713 de 2002, determina que de conformidad con la metodología que determine la CRA, los usuarios del servicio público ordinario de aseo se clasifican en usuarios residenciales y usuarios no residenciales, y cada uno de ellos en pequeños y grandes generadores. *De acuerdo con lo expuesto, tanto al inmueble destinado a la residencia, como a cada uno de los locales que en él existan, se les factura como un usuario independiente, residencial o comercial, según cada caso. En este orden de ideas, la clasificación de los inmuebles está dada en razón al uso que se da a los mismos, así como también al volumen de residuos que produzcan para el caso específico de aseo.*

*Ahora bien, el concepto de Unidad Independiente de Aseo pretende establecer unas características de los inmuebles para efectos de la facturación del servicio, conforme a la cual el espacio físico independiente y privado, para el uso particular y exclusivo de un usuario,*

*De acuerdo a lo expuesto, el inmueble destinado a la residencia y cada uno de los locales **se les factura como un usuario independiente**, residencial o comercial según cada caso”.*

*“Unidad independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. Unidad independiente es aquel inmueble que se caracteriza por tener acceso a la vía pública o a las zonas comunes de una unidad inmobiliaria y podrá ser usuario residencial o no residencial, ya sea que produzca residuos de la actividad residencial, industrial o comercial.*

A cada unidad independiente se le factura el servicio de aseo teniendo en cuenta el uso y así mismo la clasificación comercial gran generador o pequeño generador según sea el caso.

Teniendo en cuenta lo anterior, damos respuesta a las peticiones del usuario:



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

**Respuesta petición 1:** Teniendo en cuenta la infirmitad por o aforos y cobros realizados, Pacaribe procede con la realización de un aforo ordinario a la póliza 509761 con la finalidad de verificar la cantidad puntual de residuos sólidos ordinarios generados por la unidad comercial y facturar conforme a dicho resultado, así mismo, de acuerdo a resultado se ajustarán los periodos desde julio/2021.

En los próximos días un aforador realizará visita de inspección para socialización del procedimiento e iniciación de los aforos. Una vez finalizado el aforo ordinario, se notificará el resultado del mismo al usuario.

**Respuesta petición 2:** como se mencionó en respuesta a petición 1, se realizará aforo ordinario y facturará conforme al resultado.

**Respuesta petición 3:** como se mencionó en respuesta a petición 1 y 2, se realizará aforo ordinario, se facturará conforme al resultado y se ajustarán las facturas desde julio/2021.

**ARTICULO 4o. VIGENCIA DEL RESULTADO DEL AFORO ORDINARIO.** El resultado del aforo ordinario tendrá una vigencia de un año contado a partir de la primera factura en firme que utilice este resultado. Al finalizar ese período se prorrogará automáticamente por un año más, salvo que la entidad prestadora o el usuario decida realizar aforos permanentes o solicitar aforos extraordinarios

**ARTICULO 11. PLAZO MÁXIMO Y NÚMERO MÍNIMO DE SEMANAS QUE COMPONEN LA REALIZACIÓN DE UN AFORO.** Estos serán definidos de acuerdo con lo siguiente:

Aforo ordinario:

Cuatro (4) semanas en un plazo máximo de dos (2) meses, para realizar aforos a grandes productores que generen unos residuos mensuales de hasta 50 m3.

**ARTICULO 10. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE LOS AFOROS.**

- La entidad prestadora programará las semanas para la realización de los aforos, considerando: clase de aforo, tipo de usuario, estacionalidad en la producción del usuario gran productor de residuos sólidos, en forma aleatoria y no necesariamente en forma consecutiva, atendiendo al plazo total establecido en esta resolución. Las visitas se realizarán en los horarios semanales habituales de recolección.

- En cada una de las visitas, el aforador contará y medirá los recipientes (bolsas, canecas, contenedores o cajas estacionarias) presentados por el usuario, y anotará el volumen o su equivalencia en peso de cada uno de los recipientes en el formato de aforo, copia del cual dejará al usuario.



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

- Al finalizar el número de semanas establecidas para la realizar los aforos, y con base en la información consignada en el formato de aforo diligenciado en cada visita, la entidad prestadora determinará el promedio simple semanal de residuos presentados por el usuario para recolección.
- Resultado del aforo: Para determinar el volumen mensual de residuos sólidos producidos por un gran productor, se multiplicará el valor promedio simple de producción semanal por el número de semanas del mes, el cual es 4.29. En el caso de realizar aforos permanentes, el aforo final resultante será la suma de los aforos realizados durante el período de facturación.
- Si el usuario no se encuentra o se niega a firmar el formato de aforo, el aforador hará firmar el documento por un testigo y dejará en el inmueble copia de los resultados de la misma; el dato puntual así obtenido, tendrá plena validez.
- La entidad prestadora del servicio público domiciliario de aseo entregará copia del formato de aforo en el cual conste el resultado del aforo de los registros al usuario, a más tardar un mes después de realizado el aforo.
- En todo caso las entidades prestadoras del servicio público domiciliario de aseo tendrán autonomía para establecer los procedimientos adicionales que estimen conveniente, si esto conlleva al mejoramiento en la prestación del servicio y podrán utilizar para ello los adelantos tecnológicos disponibles.
- En los casos donde existe área de servicio exclusivo, de conformidad con lo establecido en Resolución 11 de 1996, la entidad prestadora del servicio público domiciliario de aseo podrá facturar a aquellos usuarios que, estando vinculados al servicio de recolección a grandes productores, se nieguen a entregar sus desechos a las rutas especiales establecidas por la entidad prestadora del servicio de aseo.
- La entidad prestadora del servicio público domiciliario de aseo podrá facturar con el promedio de los períodos anteriores del mismo usuario o con base en la producción de usuarios que se encuentran en circunstancias similares, cuando, por cualquier razón, se hace imposible practicar el aforo de los residuos producidos; de acuerdo a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Respuesta petición 4:** una vez finalizado el aforo ordinario, se notificará al usuario el resultado del mismo.

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, 439 y 440.



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

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) y [achacon@pacaribe.com](mailto:achacon@pacaribe.com) .

Atentamente,

*Yerardín Chávez Luna*

Yerardín Chávez Luna  
Auxiliar Servicio al cliente  
PACARIBE S.A. E.S.P  
PAC-7573

---

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](mailto:gerencia@pacaribe.com)  
Cartagena de Indias - Colombia.



Vigilado  
Superservicios