



PACARIBE

S.A. ESP

VERIFICACIÓN DE PQR SERVICIO - ACTA DE VISITA A USUARIO

Versión: 06

16/07/2021

Página 1 de 1

Código: MR-AU-F02

Número de PQR: 85661

Fecha de Radicado: 31/08/2021

Cuenta Contrato: 561594

Localidad: CARTAGENA

Dirección del Predio: CANAPOTE K15 60-27 LOC.01

Estrato: 1

Barrio: CANAPOTE

Teléfono: 3155036254

Nomenclatura Actual: K15 60-27

Nombre del Solicitante: MELISSA ALVAREZ VIAÑA

Correo Electrónico: null

Información de Verificación:

Viabilidad del servicio: SI NO

Tipo de Servicio: SERVICIO ORDINARIO DE ASEO

Grupo: B3

Fecha de notificación: 30/08/2021

Frecuencia del servicio: /-M-/M-/J-/ /-S-D

Firmas de los operarios y/o tripulación:

| Nombre | N° Cédula | Firma |
|----------------------|-----------|-------|
| José Ortega Solís. | | |
| Jorge Puello Barrojo | | |

Pretensión del usuario

La usuaria se queja porque el valor de la tarifa es muy elevado y aun así no ve operarios de barrido en su zona.

Atención Inmediata

La inquietud se genera por no ver a los operarios. Se explica los días de frecuencia Lunes, miércoles y viernes. el alto cobro por ser persona jurídica y la evidencia de cuando se hace la calle. Confirma que hoy los vio Pasar

Atención a Largo Plazo

Seguimiento al barrido de la calle y la prestación de los demás servicios en la zona.

Fecha de Atención: 11/09/2021

Hora: 11:25 AM

Anexa Documentos: SI NO

Firmas de las partes (Usuario y representante Pacaribe)

| Nombre | Firma | N° Cédula | Teléfono |
|-----------------|---------|------------|------------|
| Diego Gomez | [Firma] | 1143220307 | 3022187858 |
| Melissa Alvarez | [Firma] | 5047452420 | 3155036254 |

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto reglamentario 1377 de 2013 que desarrollan el derecho de Habeas Data, solicitamos autorización para recopilar, almacenar, procesar, usar, transmitir y consultar los datos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales: La información suministrada en el presente formato faculta a Promoambiental Distrito para que dé a sus datos aquí recopilados el tratamiento y la protección de Datos Personales establecidos en el lineamiento (protección de datos).

Información de uso interno.



Cartagena de Indias, 20 de septiembre de 2021

Señor(a):

MELISSA ALVAREZ VIAÑA

Dír. Notificación: CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 EDFI. SALOME

TEL: 3155036254

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Citación para notificación personal.

Para la empresa es importante darle a conocer la respuesta con oficio PAC-DR-21-7042 emitida a su PQR interpuesto bajo el radicado N° 85661 presentado por usted el día 31 de Agosto de 2021; por ese motivo le solicitamos acercarse personalmente con su cédula de ciudadanía, a las oficinas de PACARIBE S.A. E.S.P. ubicada en los Alpes Transversal 73 # 31i - 140, de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 Pm, con el fin que le sea notificado personalmente de dicha decisión, de conformidad con lo dispuesto los artículos 66,67,68 y 69 del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Sin embargo y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria actualmente presentada en nuestro territorio y que en consecuencia en ocasiones no es posible realizar desplazamiento a nuestra sede, la empresa le enviará notificación por aviso a la dirección suministrada en su PQR, anexando copia íntegra de la respuesta emitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta comunicación.

Finalmente le informamos que si un tercero actúa en su nombre éste debe presentar poder o autorización expresa para este acto, si lo hace en representación de una persona jurídica debe acreditar su condición de representante legal mediante certificado de existencia y representación legal actualizado.

Atentamente,

ANA MARÍA CHACÓN A.

Coordinadora Servicio al cliente

PACARIBE S.A. E.S.P.



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 178-10 Bogotá
Atención al usuario Tel (1)7943670
www.envia.co

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

D.E 83



CREDITO 834011538740

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

| | | | | | |
|---|--|---------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| PEC ADMISION 27/09/2021 09:44 | | ORIGEN: CARTAGENA | DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR | REG.DESTINO: CARTAGENA | CITA ENTREGA: |
| REMITA: PACARIBE SA ESP010401 | | CENTRO DE COSTO 010401 | | CAUSAL DE DEVOLUCION | |
| DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140 | | UNIDADES 1 | | Desconocido No.31 | |
| TEL: 3012917329 | | CEDULA/TI/NIT 800074102-5 | COD. POSTAL ORIGEN 130005450 | CUENTA: 83-001-0001247 | Rehusado No.44 |
| PARA MELISSA ALVAREZ VIANA | | PESO (gramos) 1000 | | No Reside No.35 | |
| CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 EDFI. SALOME | | PESO VOL 1 | | No Reclamado No.40 | |
| TEL 3155036254 | | CEDULA/TI/NIT | COD. POSTAL | RECIBE LOS SABADOS: SI | Dir. errada No.34 |
| NOTAS | | PESO A COBRAR(Kg) 1 | | Otros (Nov Operativa/cerrado) | |
| CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL | | VALOR DECLARADO 10000 | | Fecha de devolución al remitente | |
| Nombre CC,Remitente | | FLETE VARIABLE 0 | | D: M: A: 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: | | OTROS 0 | | Observaciones en la entrega: | |
| CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL | | TOTAL FLETE 0 | | Fecha estimada de entrega: 28/09/2021 | |
| CARTAPORTE: NO | | VAL SERV IE 0 | | Guía complementaria de devolución | |
| El usuario deja expresa constancia que ha leído y comprende el contenido 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 remitir a nuestra página web o al PBX (1)7943670 | | RECOLECCION: | | FOFOPRI: | |



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 178-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

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

D.E 83



CREDITO 834011538740

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

| | | | | | |
|---|--|---------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| PEC ADMISION 27/09/2021 09:44 | | ORIGEN: CARTAGENA | DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR | REG.DESTINO: CARTAGENA | CITA ENTREGA: |
| REMITA: PACARIBE SA ESP010401 | | CENTRO DE COSTO 010401 | | CAUSAL DE DEVOLUCION | |
| DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140 | | UNIDADES 1 | | Desconocido No.31 | |
| TEL: 3012917329 | | CEDULA/TI/NIT 800074102-5 | COD. POSTAL ORIGEN 130005450 | CUENTA: 83-001-0001247 | Rehusado No.44 |
| PARA MELISSA ALVAREZ VIANA | | PESO (gramos) 1000 | | No Reside No.35 | |
| CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 EDFI. SALOME | | PESO VOL 1 | | No Reclamado No.40 | |
| TEL 3155036254 | | CEDULA/TI/NIT | COD. POSTAL | RECIBE LOS SABADOS: SI | Dir. errada No.34 |
| NOTAS | | PESO A COBRAR(Kg) 1 | | Otros (Nov Operativa/cerrado) | |
| CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL | | VALOR DECLARADO 10000 | | Fecha de devolución al remitente | |
| Nombre CC,Remitente | | FLETE VARIABLE 0 | | D: M: A: 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: | | OTROS 0 | | Observaciones en la entrega: | |
| CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL | | TOTAL FLETE 0 | | Fecha estimada de entrega: 28/09/2021 | |
| CARTAPORTE: NO | | VAL SERV IE 0 | | Guía complementaria de devolución | |
| El usuario deja expresa constancia que ha leído y comprende el contenido 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 remitir a nuestra página web o al PBX (1)7943670 | | RECOLECCION: | | FOFOPRI: | |



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 178-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

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

D.E 83



CREDITO 834011538740

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

| | | | | | |
|---|--|---------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| PEC ADMISION 27/09/2021 09:44 | | ORIGEN: CARTAGENA | DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR | REG.DESTINO: CARTAGENA | CITA ENTREGA: |
| REMITA: PACARIBE SA ESP010401 | | CENTRO DE COSTO 010401 | | CAUSAL DE DEVOLUCION | |
| DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140 | | UNIDADES 1 | | Desconocido No.31 | |
| TEL: 3012917329 | | CEDULA/TI/NIT 800074102-5 | COD. POSTAL ORIGEN 130005450 | CUENTA: 83-001-0001247 | Rehusado No.44 |
| PARA MELISSA ALVAREZ VIANA | | PESO (gramos) 1000 | | No Reside No.35 | |
| CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 EDFI. SALOME | | PESO VOL 1 | | No Reclamado No.40 | |
| TEL 3155036254 | | CEDULA/TI/NIT | COD. POSTAL | RECIBE LOS SABADOS: SI | Dir. errada No.34 |
| NOTAS | | PESO A COBRAR(Kg) 1 | | Otros (Nov Operativa/cerrado) | |
| CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL | | VALOR DECLARADO 10000 | | Fecha de devolución al remitente | |
| Nombre CC,Remitente | | FLETE VARIABLE 0 | | D: M: A: 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: | | OTROS 0 | | Observaciones en la entrega: | |
| CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL | | TOTAL FLETE 0 | | Fecha estimada de entrega: 28/09/2021 | |
| CARTAPORTE: NO | | VAL SERV IE 0 | | Guía complementaria de devolución | |
| El usuario deja expresa constancia que ha leído y comprende el contenido 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 remitir a nuestra página web o al PBX (1)7943670 | | RECOLECCION: | | FOFOPRI: | |



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: MELISSA ALVAREZ VIAÑA

Atención: 85661

Fecha: 31 de Agosto de 2021.

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-7042 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 20 de Septiembre de 2021.

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

Cartagena de Indias, 05 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. _____



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

D.E 83



CREDITO 834011542528

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

| | | | | | |
|---|--|--|------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| FEC ADMISION 05/10/2021 14:09 | | 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 | |
| TEL: 3012917329 | | CEDULA 7117/NIT 800074102-5 | COD. POSTAL ORIGEN 130005450 | CUENTA: 83-001-0001247 | Rehusado No.44 |
| PARA MELISSA ALVAREZ VIANA | | PESO (gramos) 1000 | | No Reside No.35 | |
| CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 EDFI. SALOME | | PESO VOL 1 | | No Reclamado No.40 | |
| TEL 3155036254 | | CEDULA 7117/NIT | COD. POSTAL | RECIBE LOS SABADOS: SI | Dir. errada No.34 |
| NOTAS | | VALOR DECLARADO 10000 | | Otros (Nov Operativa/cerrado) | |
| AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA | | FLETE VARIABLE 0 | | Observaciones en la entrega: | |
| Nombre CC.Remitente | | El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: | | Fecha estimada de entrega: 06/10/2021 | |
| | | AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA | | Otros 0 | |
| | | TOTAL FLETE 0 | | Fecha estimada de entrega: 06/10/2021 | |
| | | CARTAPORTE: NO | | | |



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

D.E 83



CREDITO 834011542528

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

| | | | | | |
|---|--|--|------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| FEC ADMISION 05/10/2021 14:09 | | 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 | |
| TEL: 3012917329 | | CEDULA 7117/NIT 800074102-5 | COD. POSTAL ORIGEN 130005450 | CUENTA: 83-001-0001247 | Rehusado No.44 |
| PARA MELISSA ALVAREZ VIANA | | PESO (gramos) 1000 | | No Reside No.35 | |
| CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 EDFI. SALOME | | PESO VOL 1 | | No Reclamado No.40 | |
| TEL 3155036254 | | CEDULA 7117/NIT | COD. POSTAL | RECIBE LOS SABADOS: SI | Dir. errada No.34 |
| NOTAS | | VALOR DECLARADO 10000 | | Otros (Nov Operativa/cerrado) | |
| AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA | | FLETE VARIABLE 0 | | Observaciones en la entrega: | |
| Nombre CC.Remitente | | El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: | | Fecha estimada de entrega: 06/10/2021 | |
| | | AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA | | Otros 0 | |
| | | TOTAL FLETE 0 | | Fecha estimada de entrega: 06/10/2021 | |
| | | CARTAPORTE: NO | | | |



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

D.E 83



CREDITO 834011542528

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

| | | | | | |
|---|--|--|------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| FEC ADMISION 05/10/2021 14:09 | | 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 | |
| TEL: 3012917329 | | CEDULA 7117/NIT 800074102-5 | COD. POSTAL ORIGEN 130005450 | CUENTA: 83-001-0001247 | Rehusado No.44 |
| PARA MELISSA ALVAREZ VIANA | | PESO (gramos) 1000 | | No Reside No.35 | |
| CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 EDFI. SALOME | | PESO VOL 1 | | No Reclamado No.40 | |
| TEL 3155036254 | | CEDULA 7117/NIT | COD. POSTAL | RECIBE LOS SABADOS: SI | Dir. errada No.34 |
| NOTAS | | VALOR DECLARADO 10000 | | Otros (Nov Operativa/cerrado) | |
| AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA | | FLETE VARIABLE 0 | | Observaciones en la entrega: | |
| Nombre CC.Remitente | | El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: | | Fecha estimada de entrega: 06/10/2021 | |
| | | AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA | | Otros 0 | |
| | | TOTAL FLETE 0 | | Fecha estimada de entrega: 06/10/2021 | |
| | | CARTAPORTE: NO | | | |



Cartagena de Indias, 20 de septiembre de 2021

PAC-DR-21-7042

Señor(a):

MELISSA ALVAREZ VIAÑA

Dir. Notificación: CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 EDFI. SALOME

TEL: 3155036254

Cartagena de Indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 85661 Póliza N° 561594

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 31 de agosto de 2021, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

La usuaria se queja porque el valor de la tarifa es muy elevado y aun así no ve operarios de barrido en su zona.

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.

Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual. (...) (Decreto 2981 de 2013, art. 2)”.

(…) Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo. (Decreto 2981 de 2013, art. 2).

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

(…) 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).

(…) 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).

Se realiza verificación en nuestro sistema comercial y se evidencia que la póliza 561594 se encuentra categorizada para el servicio de aseo como usuario No residencial Pequeño Generador.

Es importante mencionar que El servicio de aseo se factura a cada unidad independiente 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



PACARIBE
S.A. E.S.P.

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.)

Igualmente es importante tener en cuenta que, para calcular la tarifa final al usuario, se incorporan los porcentajes de SUBSIDIOS y CONTRIBUCIONES aprobados por parte del Concejo Municipal para cada estrato y/o sector (residencial y no residencial).

Confirmamos que la tarifa asignada junto con los valores facturados, se encuentran acordes con la conformación, uso y servicio prestado por esta empresa.

En lo que respecta a la prestación del servicio ordinario de aseo viene cumpliendo con sus obligaciones contractuales y en las zonas descritas por el usuario se presta el servicio de barrido con una frecuencia interdiaria; de acuerdo a lo contemplado en el PGIRS de la ciudad de Cartagena y nuestro Plan Operativo de barrido y recolección de áreas públicas, especialmente en esta etapa de contingencia en la cual se busca mantener libre la ciudad de puntos críticos y basureros satélites, ya que la empresa no ha suspendido sus actividades.

Conviene advertir que el artículo 14.24 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 1º de la Ley 689 de 2001, define el servicio público de aseo como: "El servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia,

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



Vigilado
Superservicios



PACARIBE
S.A. E.S.P.

tratamiento y aprovechamiento. De igual manera el Decreto 2981 de 2013, Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo, establece en su artículo 14 lo siguiente:

Artículo 14. Actividades del servicio público de aseo. Para efectos de este decreto se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

1. Recolección.
2. Transporte.
3. Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.
4. Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.
5. Transferencia.
6. Tratamiento.
7. Aprovechamiento.
8. Disposición final.
9. Lavado de áreas públicas.

De acuerdo a la solicitud del usuario la empresa procede a realizar visita de inspección el día 01 de Septiembre de 2021, en la cual se pudo corroborar la prestación adecuada del servicio, todos los días de frecuencia, se aclara que dichas frecuencias son realizadas los Lunes, Miércoles y Viernes.

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 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. También puede comunicarse con nuestra línea de atención 6455480 ext. 400, 439 y 440.

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 y achacon@pacaribe.com.

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

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
|  PACARIBE S.A.S. | | 83 CONSTANCIA DE PETICIÓN QUEJA O RECLAMO | | | | MR-AU-F01 | | |
| | | | | | | Versión: 2 | | Fecha de Aprobación: 16/07/2021 |
| Atención | 85661 | Causal VARIACIONES EN LA CARACTERÍSTICAS DEL CANAL TELEFONICO | | Tipo de Trámite RECLAMACIÓN | | Fecha radicado | 31/08/2021 | |
| Canal de Recepción | 561594 | Nombre | ALCIRA T.DE GUEVARA S.A.S. EVENTOS Y | E-mail: null | | Fecha límite respuesta: | 21/09/2021 | |
| Dirección | CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 | | | | | | Teléfono | 3155036254 |
| Usuario que reporta | MELISSA ALVAREZ VIAÑA | | | | | | Autoriza Notificación Electrónica | |
| Dirección de Notificación | CANAPOTE K15 60-27 LOC.01 EDFI. SALOME | | | | | | SI | NO |
| Pretensión del cliente | | | | | | | | |
| La usuaria se queja porque el valor de la tarifa es muy elevado y aun así no ve operarios de barrido en su zona. | | | | | | | | |

Acepto el uso de mis datos personales, tratamiento, protección y conservación de estos a Pacaribe S.A. E.S.P. De acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

Alvarez

Firma de recibido cliente

Funcionario





PACARIBE
S.A. E.S.P.

Finalmente informamos al usuario que personal de la empresa realizará visita para brindar información, tomar datos de frecuencias, entre otras, e iniciará los aforos.

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 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 También puede comunicarse con nuestra línea de atención 6455480 ext. 400, 439 y 440.

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 y achacon@pacaribe.com .

Atentamente,

Yerardín Chávez Luna

Yerardín Chávez Luna
Auxiliar Servicio al cliente
PACARIBE S.A. E.S.P
PAC- 6631

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.



Vigilado
Superservicios