

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-21-7730 de 26-11-2021, en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Se fija el: 13-12-2021

Se retira el: 20-12-2021

La presente notificación se considera surtida el día: 21-12-2021



PACARIBE
S.A.E.S.P.

834011594348
34 Dimensiones w sole



Guia: 834011594348
Fecha Sol: 13/12/2021 Rack: SOBRES
Solucion:

FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE (NS)

Contacto:



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: **DELIS CAMPILLO CEDRON**

Radicado: 87463

Fecha: 16 de noviembre de 2021

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-7730 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 26 de noviembre 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, 10 de diciembre de 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Bachón".

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, 26 de noviembre de 2021

PAC-DR-21-7730

Señor(a):

DELIS CAMPILLO CEDRON

Dir. Notificación: Torices calle 46 17-17

TEL: 3218415411

Cartagena de indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 87463 Póliza N° 557603

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 10 de noviembre de 2021, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

Necesitamos que se sirvan revisar, porque el costo del servicio prestado por la recolección y aseo de las calles, generado en la factura de Aguas de Cartagena viene tan alto. Vale la pena aclarar, que los primeros 3 meses del año el valor por este servicio venia por \$ 17.000, para los meses siguientes y en adelante el valor subió a \$ 30.870, se ha mantenido hasta la fecha. Ya sea revisando en el sector o mirando el rango del servicio en las facturas, para que se sirvan a cobrar lo que corresponde.

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 (...)¹

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 a través de visita de inspección, el día 18 de noviembre de 2021 y se evidencia que la póliza 557603 corresponde a una unidad residencial, la cual se encuentra ocupada, se informa que la tarifa asignada es la estipulada para el estrato (3) tres. Los primeros tres meses del año 2021, mediante radicado 79227 se procedió a aplicar la tarifa por desocupación en los meses de ENERO, FEBRERO Y MARZO 2021. 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 lo cual, si el usuario no reporta cada tres meses la novedad de desocupación, la empresa procede a normalizar la facturación del servicio, siendo esta la razón por la cual el usuario nota diferencias en los valores facturados.

De acuerdo a lo manifestado por el usuario en cuanto a la mora por \$98.213, le informamos que esta deuda corresponde a la factura del mes de SEPTIEMBRE 2021 por ambos servicios, donde presento 16m³ de consumo en acueducto, la factura anexada con el comprobante de pago corresponde al mes de OCTUBRE 2021, valor que también se encuentra en la factura de

NOVIEMBRE 2021 debido a que no ha sido cancelada, para erradicar la mora la invitamos a ponerse al día.

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

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

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

1. **COMPONENTES DE COSTO FIJO:** Comercialización (CCS), Barrido y limpieza de vías y áreas públicas (CBLS), Costos de Limpieza Urbana por suscriptor (CLUS). Incluye: Poda de Árboles, Corte de césped, costo de lavado de áreas públicas, Costo de limpieza de playas, suministro, instalación y manejo de cestas.
2. **COMPONENTES DE COSTO VARIABLE:** Recolección y Transporte (CRT), Disposición Final (CDT), Tratamiento de Lixiviados (CTL)
3. **APROVECHAMIENTO:** (Actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora.)

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.

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,

Yerardin Chávez Luna
Auxiliar Servicio al cliente
PACARIBE S.A. E.S.P.