

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 NOTIFICACION Y RESPUESTA PAC-DR-21- 94199 de 20/ABRIL/2022 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Motivo: Negación de recepción de respuesta

Usuario: ROSA GONZALES DEL AGUILA



PACARIBE
S.A. E.S.P.

Se fija el: 02/ MAYO / 2022

Se retira el: 10/ MAYO / 2022

La presente notificación se considera surtida el día: 11 / MAYO / 2022



35

Lic. No. Transporte 0088 de marzo 14/2000
Lic. 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minc
CUI 4923 Transporte de Mercancía
CUI 5520 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011727287

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

FEC GENERACION/ADMISION 29/04/2022 09:48		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG. DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401	UNIDADES 1	CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		COD. POSTAL ORIGEN 130005450	PESO (gramos) 1000	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
TEL: 6455481	CEDULA 117781 800974102-9	CUENTA: 63-001-0061247	PESO VOL 1	INTENTO DE ENTREGA	
PARA ROSA GONZALEZ DEL AGUILA			PESO A COBRAR (Kg) 1	1 D: [] M: [] A: [] F: [] ME: []	
ALPES D32 71A-06 LOC. 04			VALOR DECLARADO 10006	2 D: [] M: [] A: [] F: [] ME: []	
TEL 31364985	CEDULA 117781	COD. POSTAL	VAL SERV ME 0	Guía complementaria de devolución	
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI	FLETE VARIABLE 0	Recibí a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
94199			OTROS 0	Observaciones en la entrega:	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, billos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:	TOTAL FLETE 0	Fecha estimada de entrega: 30/04/2022	
		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA	CARTAPORTE: 0	D: [] M: [] A: [] F: [] ME: []	

El destinatario expresa su conformidad con los términos del presente que se encuentra publicado en la página web www.envia.com.co Colvanes SAS y en las condiciones de venta en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido el destinatario acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PGR retírase por correo electrónico al PEU (117243626)



Guía: 834011727287
Fecha Sol: 02/05/2022 Rack: SOBRES
Solucion:
FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE NO FUE
POSIBLE ESTABLECER COMUNICACION (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: **ROSA GONZALEZ DEL AGUILA**
Radicado: 94199
Fecha: 31 marzo de 2022

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-22-2- 94199 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 20 de abril de 2022, 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 correo atencionalcliente@pacaribe.com.

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

Cartagena, 29 de abril de 2022

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. _____

“(...) 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.

Se realiza verificación en nuestro sistema comercial y se evidencia que la póliza 684373 se encuentra categorizada para el servicio de aseo como usuario comercial pequeño productor.

Es importante aclarar que el cobro del servicio varía según el estrato o el uso asignado.

Teniendo en cuenta la inconformidad del usuario a cerca de la tarifa asignada y el valor facturado, aclaramos 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 (CBL), 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 necesario 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).

Se aclara al usuario que actualmente se encuentra catalogado como predio comercial pequeño productor, es decir que se esta facturando la tarifa mínima para un local comercial, por lo tanto, no es pertinente realizar un aforo para usuarios pequeño generadores, ya que producen menos de 1 metro 3 de residuos.

Es importante aclarar que el los servicios de acueducto y alcantarillado y el servicio de aseo, son totalmente distinto, así mismo la metodología tarifaria y medición del consumo, por tanto, los valores facturados no dependen el uno del otro.

Como se mencionó anteriormente, dentro de los componentes que conforman la tarifa existen variables que periódicamente cambian, los cuales hacen que la tarifa mes a mes varíe en aumento o disminución.

También es importante recordar que Los usuarios de las Empresas de Servicios Públicos cuentan con mecanismos que proporciona la ley para que ejerzan sus derechos como consumidores y usuarios del servicio. Entre estos derechos se encuentra la reclamación, queja o recurso contra la mala facturación o el cobro indebido de servicios públicos domiciliarios.

Pero este derecho para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga –cinco (5) meses desde la expedición de la factura– esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre.

De acuerdo a ello aclaramos que El inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142/1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos de acuerdo las facturas emitidas en los meses anteriores a OCTUBRE 2021 se encuentran en firme para todos los efectos legales y contra ellas no procede ningún tipo de reclamación

Con relación a las facturas de los meses de NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2021, ENERO y FEBRERO de 2022 que si procede reclamación. 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



PACARIBE
S.A. E.S.P.

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, por tanto, en estos casos no es pertinente exigir el reintegro de las facturaciones anteriores, ya que no aplican retroactivos o ajustes de los valores facturados, Se procede a revisar en nuestro sistema comercial y sobre estos cuatro periodos no existen reclamos por parte del usuario.

Conforme a lo antes expuesto, la empresa decide:

PRIMERO: No acceder, a modificar la tarifa teniendo en cuenta que la clasificación asignada junto con los valores facturados a la póliza 684373, se encuentra acorde a la conformación, uso y servicio prestado por esta empresa.

SEGUNDO: 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.

TERCERO: Acreditar, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación Para presentar recurso contra la decisión PAC-DR-22-2-94199.

finalmente, lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo www.pacaribe.com donde encontrará la zona de servicio al cliente, a través del cual podrá registrar su petición, queja, reclamo y/o recurso, o si lo prefiere también podrá dirigirla al correo atencionalcliente@pacaribe.com o presentarla a través de nuestras líneas de atención 6455480 ext. 400, 439 y 440.

Cordialmente,

Yerardín Chávez Luna

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

Constancia de Notificación Personal:

Hoy _____ siendo las _____ Horas, Pacaribe S.A. E.S.P procede a notificar personalmente la decisión _____ emitida el _____

Firma de Recibido _____ Identificación _____

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.

