

Cartagena de Indias, 14 de Abril de 2025
PAC-DR-25-2- 309322

Señor (a)

ALFREDO VANEGAS

Dir de Notificación: villa estrella me lo4 b2

Dir del Predio: V.ESTRELLA ME Lo4 B2

Tel: N/A

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta Reclamación N° 309322 radicada el día 25 de Marzo de 2025.

Ref.: Contrato: 597500

Respetado (a) Señor (a) ALFREDO VANEGAS

PACARIBE S.A.S E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su solicitud de : VARIACIONES EN LA CARACTERÍSTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO BARRIDO , recibida el día 25 de Marzo de 2025 , para el predio ubicado en V.ESTRELLA ME Lo4 B2 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(...) Usuario manifiesta que los operarios de barrido no pasan por el sector Villa ESTRELLA ME, y le parece excesivo el cobro que le hacen en su factura por dicho servicio. (...)”

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos ser su prestador del servicio de aseo, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo prestar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros usuarios; además de atender sus requerimientos dentro de los términos de ley.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por el peticionario, nos permitimos informar que El numeral 24 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, define el servicio público domiciliario de aseo así:

“14.24. SERVICIO PÚBLICO DE ASEO. Es 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, tratamiento y aprovechamiento.”

A su vez los artículos 2.3.2.2.1.3 y 2.3.2.2.1.4 del Decreto 1077 de 2015, referentes a la calidad y continuidad con la que se debe prestar el servicio público de aseo, señalan:



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

“ARTICULO 2.3.2.2.1.3. Calidad del servicio de aseo. El servicio público de aseo deberá prestarse en todas sus actividades con calidad y continuidad acorde con lo definido en el presente capítulo, en la regulación vigente, en el programa de prestación del servicio y en el PGIRS con el fin de mantener limpias las áreas atendidas y lograr el aprovechamiento de residuos. (...)”

“ARTICULO 2.3.2.2.1.4. Continuidad del servicio. El servicio público de aseo se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, con las frecuencias mínimas establecidas en este capítulo y aquellas que por sus particularidades queden definidas en el PGIRS, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.”

Conforme las normas en cita, el servicio público de aseo deberá ser prestado con calidad y continuidad, en todas las actividades que se hayan definido en la Ley, la regulación y el PGIRS.

Al realizar la revisión del PGIRS establecido, se pudo determinar la frecuencia para V.ESTRELLA ME L04 B2 es realizada los Días Martes, Jueves y sábado sin interrupciones.

El usuario manifiesta en la reclamación que la empresa no está realizando el barrido en su predio, de acuerdo a ello damos claridad que dentro del valor facturado como CARGO FIJO se incluyen los componentes de **barrido y limpieza de las vías y áreas públicas, el corte de césped y poda de árboles en esas vías y áreas, Limpieza de playas e instalación de cestas metálicas** así como el lavado de estas; actividades que son realizadas en toda la ciudad, por lo que dichas actividades deben incluirse en la tarifa que se cobra a los usuarios del servicio público domiciliario de aseo.

Realizadas las anteriores precisiones, tenemos que señalar que según el artículo 1 del Decreto 1713 de 2002 define el área pública en los siguientes términos: **“Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso”**. De acuerdo a lo anterior aclaramos que la limpieza de las áreas comunes de las copropiedades no es competencia del prestador del servicio público de aseo.

De modo que el servicio de Barrido y limpieza, definido por la misma normativa como el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido diseminado o acumulado, estará restringido a todos los lugares y cosas que compongan el “espacio público” de un municipio o de un área exclusiva, exceptuado aquellos sitios que por su naturaleza son privados, como residencias y demás construcciones a las cuales no se pueda tener acceso al público.

El Decreto 2981 de 2013 en su artículo 2 establece lo siguiente:

(...) **15. Cuneta.** Zanja, revestida o no, ubicada a cada lado de las vías, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas y que son objeto de barrido o limpieza por parte del prestador del servicio de aseo en su área de atención.

En todo caso, es claro que el hecho que no se realice la actividad de barrido y limpieza o despápele, frente a cada uno de los predios usuarios del prestador no es óbice para dejar de cobrar dicha actividad. Lo anterior siempre y cuando la actividad sea prestada y no configure un cobro no autorizado. Actualmente el usuario es facturado como un usuario residencial estrato dos (2), con subsidio del 40% del valor de la tarifa asignada, por lo cual no es procedente la exoneración de dichos valores, Se procede a confirmar al usuario que el barrido en las zonas públicas es realizado conforme lo establecido en el PGRI y en las zonas de la vía pública descritas en este oficio.

La empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, decide:

PRIMERO: NO ACCEDER a la solicitud del usuario en el sentido que se pudo validar la prestación del servicio de barrido en las áreas públicas en el predio ubicado en V.ESTRELLA ME Lo4 B2 , aclarando que en la zona se realiza despapele de acuerdo a las condiciones del sector.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **ALFREDO VANEGAS** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación villa estrella me lo4 b2 registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

TERCERO: RECURSOS, contra la decisión PAC-DR-25-2- 309322 procede el Recurso de Reposición ante PACARIBE S.A. E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá ser presentado en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

CUARTO: INFORMAR que, para presentar recurso contra la decisión PAC-DR-25-2- 309322 el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación

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,


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