



PACARIBE S.A. E.S.P.

Conforme a lo establecido en el inciso segundo del artículo 69 de la ley 1437 de 2011, y como se desconoce la información sobre el destinatario Se fija el presente aviso con copia de AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA PAC-GC-20-7013 del 30/11/2020 en un lugar de acceso al público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco (5) días.

Se fija el: 28/12/2020

Se retira el: 07/01/2021

La presente notificación se considerará surtida el: 08/01/2021



COLVANES SAS, NIT 800.185.308-4
Principal, Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario PBX (1)7943670
www.envia.co

Lic.Min. Transporte 0290 de marzo 14/2000
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIU 4923 Transporte de Mercaderías
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 04



CREDITO 8340113/4314

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:12506 Dic/2002
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 16/12/2020 07:38		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: BARRANQUILLA-ATLANTICO	REG.DESTINO: BARRANQUILLA	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	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino		
TEL: 6455481	CEDEULA/TI/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado No.44	INTENTO DE ENTREGA	
PARA RAMIT SAS	CALLE 77 74 111 BARRANQUILLA		No Reside No.35	1		D. M. A. F. M.
TEL 3174494147		CEDEULA/TI/NIT	COD. POSTAL 080001606	No Reclamado No.40	2	D. M. A. F. M.
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		Dir. errada No.34	Suja complementaria de devolución	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Otros (Nov Operativa/cerrado)	Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
Nombre CC,Remitente		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		Fecha estimada de entrega: 17/12/2020	D. M. A. F. M.	
CARTAPORTE: NO		VALOR DECLARADO 10000		Observaciones en la entrega:		
El destinatario expresa conformidad que tuvo conocimiento del control que se encuentra publicado en la pagina 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 remitido a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670		VAL SERV ME 0		Fecha estimada de entrega: 17/12/2020		
www.envia.co		FLETE VARIABLE 0		D. M. A. F. M.		
www.envia.co		OTROS 0		D. M. A. F. M.		
www.envia.co		TOTAL FLETE 0		D. M. A. F. M.		



COLVANES SAS, NIT 800.185.308-4
Principal, Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario PBX (1)7943670
www.envia.co

Lic.Min. Transporte 0290 de marzo 14/2000
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIU 4923 Transporte de Mercaderías
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 044014500953

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:12506 Dic/2002



COLVANES SAS. NIT 900 185 305-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario PBX (1)7943677
www.envia.co

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

D.E 04



CREDITO 834011374314

Somos Autorretenedores Resoluc: 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc: 12506 Dic/2002
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. ADMISION 16/12/2020 07:38		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: BARRANQUILLA-ATLANTICO	REG. DESTINO: BARRANQUILLA	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	Para ME y RF: tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino	
TEL: 6455481	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	No Reside No.44	INTENTO DE ENTREGA
PARA RAMIT SAS	CALLE 77 74 111 BARRANQUILLA		PESO (gramos) 1000	No Reclamado No.40	
TEL: 3174494147	CEDULA/TI/NIT	COD. POSTAL 080001606	RECIBIR LOS SABADOS: SI	Dir. errada No.34	Guía complementaria de devolución Recibí: a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Otros (Nov Operativa/cerrad:) No.34	
Nombre CC, Remitente		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		Fecha de devolución al remitente	Observaciones en la entrega:
				Fecha estimada de entrega: 17/12/2020	
El usuario de esta empresa declara que tiene conocimiento 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 clasificará, acepta expresamente, con la suscripción de este documento. Para la prestación del PCR remite la muestra postal web o al PBX (1)7943679		CARTAPORTE: NO		Fecha de devolución al remitente	



COLVANES SAS. NIT 900 185 305-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario PBX (1)7943677
www.envia.co

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

D.E 83



CREDITO 044014500953

Somos Autorretenedores Resoluc: 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc: 12506 Dic/2002
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. ADMISION 28/12/2020 08:42		ORIGEN: BARRANQUILLA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG. DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITA: RAMIT SAS		CENTRO DE COSTO 010401	CAUSAL DE DEVOLUCION		
DIRECCION: CALLE 77 74 111 BARRANQUILLA		UNIDADES 1	Desconocido No.31	Para ME y RF: tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino	
TEL: 3174494147	CEDULA/TI/NIT	COD. POSTAL ORIGEN 080001606	CUENTA: 83-001-0001247	No Reside No.44	INTENTO DE ENTREGA
PARA PACARIBE SA ESP010401	ALPEN TRANSVERSAL 73 NO 311-140		PESO (gramos) 1000	No Reclamado No.40	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Dir. errada No.34	Guía complementaria de devolución Recibí: a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario
				Otros (Nov Operativa/cerrad:) No.34	
Nombre CC, Remitente		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		Fecha de devolución al remitente	Observaciones en la entrega:
				Fecha estimada de entrega: 17/12/2020	
El usuario de esta empresa declara que tiene conocimiento 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 clasificará, acepta expresamente, con la suscripción de este documento. Para la prestación del PCR remite la muestra postal web o al PBX (1)7943679		CARTAPORTE: NO		Fecha de devolución al remitente	

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: RAMIT SAS

Radicado: 77737

Fecha: 19 de noviembre de 2020

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-GC-20-7013 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 30 de noviembre de 2020.

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

Cartagena, 16 de diciembre de 2020.



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, 30 de noviembre de 2020

PAC-GC-20-7013

Señor(a)
RAMIT SAS
Dir. Notificación: Calle 77 74 111 Barranquilla
Teléfono: 3174494147
Barranquilla, Atlántico

Referencia: Respuesta Reclamación N°77737. PÓLIZA N°179804

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 19 de noviembre de 2020, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

En las facturas de octubre y noviembre comenzaron a cobrar cargos adicionales sin razón, se llamó a los números de atención pero allí no explicaron claramente porque se comenzó a cobrar esos cargos, según es porque en esos dos meses hubo consumo, pero el cual es un consumo mínimo (de 2 en octubre y 1 en noviembre) por una fuga. Por lo que no tiene sentido ya que el apartamento ha estado desocupado todo año, y tomando como ejemplo, en el mes de marzo 2020 hubo consumo de 4 y en ese momento en la factura solo cobraron el cargo normal de desocupados. Solicito revisión de lo cobrado en los meses de octubre y noviembre, y el descuento correspondiente. 1 M3 NOVIEMBRE, RESIDENCIAL.

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Respetado usuario, queremos agradecerle por darnos la confianza de ser su prestador del servicio de aseo, cumpliendo con sus expectativas, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo, transmitir a nuestros usuarios los mejores valores con calidad en cada una de nuestras actividades.

Para dar respuesta a la solicitud del usuario, se hace necesario tener en cuenta la verificación realizada a través de nuestro sistema comercial el día 30 de noviembre de 2020 en la cual se constató lo siguiente:

Póliza N°179804: Se evidencia una (1) unidad de uso Residencial Estrato 6 que presenta consumo en la facturación del último período del servicio de acueducto, en la que se pudo establecer que se presentó consumo de agua potable por 1 M3 (metros cúbicos).

De acuerdo a lo anterior la empresa informa que No es procedente aplicar la tarifa por desocupación al predio.

La Resolución CRA 720 de 2015 en su artículo 45 establece la posibilidad que se efectúe un cobro especial para los inmuebles desocupados, siempre y cuando el usuario acredite ante la entidad prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

I. FACTURA DEL ÚLTIMO PERÍODO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO, EN LA QUE SE PUEDA ESTABLECER QUE NO SE PRESENTÓ CONSUMO DE AGUA POTABLE.

ii. *Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.*

iii. *Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.*

iv. *Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.*

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

El servicio de aseo es totalmente independiente de los demás servicios públicos, por lo tanto, su prestación no depende de que en el predio existan o no contadores y/o medidores, o que exista suspensión del servicio de acueducto y alcantarillado, ya que el concepto de *Suspensión* acuerdo a lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, NO opera para el servicio de aseo, debido entre otros, al factor de continuidad que debe caracterizar el servicio, los motivos de salubridad pública y de política ambiental que revisten al mismo; emerge aquí la diferencia frente a los demás servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.

De acuerdo a lo manifestado por usuario de que el predio ha estado desocupado todo el año, nos permitimos informar 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 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. También es importante aclarar el procedimiento establecido por la CRA y corroborado por el ente de vigilancia y control SSPD el cual establece que el usuario tiene la obligación de notificar ante la empresa sobre la sobre la desocupación del inmueble una vez el inmueble se encuentre en estado de desocupación y por tanto en estos casos no es pertinente exigir el reintegro de las facturaciones anteriores, ya que no aplican retroactivos o devolución de los valores facturados.

De acuerdo a los cargos generados en la factura de octubre y noviembre con la tarifa de predio ocupado con consumos bajos de agua, informamos que la tarifa por predio desocupado será aplicada siempre y cuando el usuario cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 45 de la Resolución CRA 720-2015, relacionados con la no existencia de consumo de agua potable o los consumos permitidos en Energía eléctrica, información que será verificada mes a mes por parte de nuestra empresa. Razón por la cual la solicitud telefónica fue negada al usuario ya que presentaba consumos; todo esto de acuerdo a lo estipulado en la normatividad antes mencionada.

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. en virtud de las disposiciones presidenciales y ministeriales previstas en el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 «Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional», y lo dispuesto en el Decreto 457 del 22 de marzo del 2020 por el cual se ordena el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la república de Colombia, y como medida de prevención de nuestro personal y de nuestros usuarios, 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 ana.chacon@pacaribe.com

Olga L. Aycardy E.

OLGA L. AYCARDY ESTREMOR
Auxiliar Servicio al cliente
PACARIBE S.A. E.S.P

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.

