



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-20-6689 del 17/11/2020 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: 12/12/2020

Se retira el: 21/12/2020

La presente notificación se considerará surtida el: 22/12/2020



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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

D.E 01



CREDITO 834011363052

CUFE
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:12506 Dic/2002
Agente Retenedor de IVA

77268

FEC ADMISION 01/12/2020 15:05		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: BOGOTA-D.C.	REG DESTINO: BOGOTA	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: 6455481	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado No.44	
PARA SERGIO MONROY		PESO (gramos) 1000		No Reside No.35	
CARRERA 64 9851 APARTAMENTO 1706 BOGOTA		PESO VOL 1		No Reclamado No.40	
TEL 3102720041		RECIBE LOS SABADOS: SI		Dir. errada No.34	
NOTAS		VALOR DECLARADO 10000		Otros (Nov Operativa/cerrado)	
RESPUESTA		VAL SERV ME 0		Fecha de devolución al remitente	
Nombre CC Remitente		FLETE VARIABLE 0		D: M: A: H: M:	
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		Fecha estimada de entrega: 02/12/2020	
AVISO DE NOTIFICACION		TOTAL FLETE 0		D: M: A: H: M:	
		CARTAPORTE NO		D: M: A: H: M:	



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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

D.E 83



CORTESIA 015007392700

CUFE
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:12506 Dic/2002
Agente Retenedor de IVA

FEC ADMISION 12/12/2020 12:39		ORIGEN: BOGOTA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: SERGIO MONROY		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CARRERA 64 9851 APARTAMENTO 1706 BOGOTA		UNIDADES 1		Desconocido No.31	
TEL: 3102720041	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado No.44	
PARA PACARIBE SA ESP010401		PESO (gramos) 1000		No Reside No.35	
ALPEN TRANSVERSAL 73 NO 311-140		PESO VOL 1		No Reclamado No.40	
TEL 6455481		RECIBE LOS SABADOS: SI		Dir. errada No.34	
NOTAS		VALOR DECLARADO 10000		Otros (Nov Operativa/cerrado)	
RACKB-1		VAL SERV ME 0		Fecha de devolución al remitente	
DEV 834011363052 81-COORDINAR LA ENTREGA.		FLETE VARIABLE 0		D: M: A: H: M:	
Nombre CC Remitente		OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 02/12/2020	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		TOTAL FLETE 0		D: M: A: H: M:	
AVISO DE NOTIFICACION		CARTAPORTE NO		D: M: A: H: M:	



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al Usuario PBX (1)79-43670
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic. Minic 001369 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 01



CREDITO 834011363052

CUFE

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 01/12/2020 15:05		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: BOGOTA-D.C.	REG. DESTINO: BOGOTA	CITA ENTREGA:	
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1	Desconocido No.31	1 2		INTENTO DE ENTREGA
TEL: 6455481	CEDULA/TI/NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado No.44	1 2	
PARA SERGIO MONROY		PESO (gramos) 1000	No Reside No.35	1 2		1 D M A H M
CARRERA 64 9851 APARTAMENTO 1706 BOGOTA		PESO VOL 1	No Reclamado No.40	1 2		
TEL 3102720041	CEDULA/TI/NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI	Dir. errada No.34	1 2	
NOTAS		PESO A COBRAR(Kg) 1	VALOR DECLARADO 10000	Otros (Nov Operativa/cerrado)	1 2	
RESPUESTA		VAL SERV IME 0	FLETE VARIABLE 0	Fecha de devolución al remitente		Guía complementaria de devolución
Nombre CC, Remitente		El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Observaciones en la entrega:		Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario
AVISO DE NOTIFICACION		OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 02/12/2020		
		TOTAL FLETE 0		CARTAPORTE NO		



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al Usuario PBX (1)79-43670
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic. Minic 001369 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 01



CREDITO 834011363052

CUFE

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 01/12/2020 15:05		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: BOGOTA-D.C.	REG. DESTINO: BOGOTA	CITA ENTREGA:	
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1	Desconocido No.31	1 2		INTENTO DE ENTREGA
TEL: 6455481	CEDULA/TI/NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado No.44	1 2	
PARA SERGIO MONROY		PESO (gramos) 1000	No Reside No.35	1 2		1 D M A H M
CARRERA 64 9851 APARTAMENTO 1706 BOGOTA		PESO VOL 1	No Reclamado No.40	1 2		
TEL 3102720041	CEDULA/TI/NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI	Dir. errada No.34	1 2	
NOTAS		PESO A COBRAR(Kg) 1	VALOR DECLARADO 10000	Fecha de devolución al remitente		Guía complementaria de devolución
RESPUESTA		VAL SERV IME 0	FLETE VARIABLE 0	Observaciones en la entrega:		Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario
Nombre CC, Remitente		El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Fecha estimada de entrega: 02/12/2020		
AVISO DE NOTIFICACION		OTROS 0		CARTAPORTE NO		
		TOTAL FLETE 0				

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: Sergio Monroy

Radicado: 77268

Fecha: 10 de noviembre de 2020

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. **PAC-GC-20-6689** emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día **17 de noviembre de 2020.**

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

Cartagena, 01 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, 17 de noviembre de 2020

PAC-GC-20-6689

Señor(a)
SERGIO MONROY
Dir. Notificación: Cra 64 9851 apto 1706 Bogota
Teléfono: 3102720041
Bogota DC

Referencia: Respuesta Reclamación N° 77268. PÓLIZA (S) N°200153.

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 2020, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

Cordialmente solicito conocer el motivo del incremento en el cobro de los meses de octubre y noviembre de 2020 del apto 1204 con No de cliente 200153, ubicado en el edificio Mares en Cartagena, el cual se encuentra desocupado desde el mes de marzo de 2020. CERO CONSUMO NOVIEMBRE - RESIDENCIAL 6.

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 al inmueble través de nuestra visita técnica el día 10 de noviembre de 2020, en el cual se constató lo siguiente:

Póliza (s) N° 200153: Se evidencia una (1) unidad independiente de uso Residencial Estrato 6, en estado: Desocupado.

De acuerdo a lo anterior es procedente aplicar la tarifa por desocupación en los meses de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020 Y ENERO DE 2021**. Este beneficio consiste en que al predio solo se le cobra el valor del cargo fijo, el cual se encuentra asociado a las actividades de: **Comercialización del servicio, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles, instalación y mantenimiento de cestas y lavado de áreas públicas** de conformidad con lo establecido en la resolución CRA 720 de 2015. Estas actividades se prestan para el interés común de la ciudad, razón por la cual su rubro no depende de que las actividades de aseo se realicen en un sector determinado, sino de que se garantice su prestación en la ciudad en general o en su mayoría, si las condiciones técnicas lo permiten. Se busca, que a partir de la integralidad en la prestación del servicio de aseo y por lo tanto en la tarifa, se logre una continuidad y sostenibilidad en la limpieza de las áreas públicas de los centros urbanos del país. La incorporación de estos costos en la tarifa, se soporta en que son actividades que se realizan en las vías y áreas públicas de los centros urbanos, y así como el componente de barrido, benefician a todos los ciudadanos por igual; razón por la cual, sus costos deben ser asumidos por todos los suscriptores.

Aclaremos que dicho beneficio será aplicado siempre y cuando el usuario cumpla con los requisitos establecidos en los artículos 14 a 20 de la Resolución CRA 233 de 2002 mediante los cuales se modificó la Sección 4.2.11 de la Resolución CRA 151 de 2001, 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.

Aclaremos que 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.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, sin embargo, para seguir obteniendo el beneficio de la tarifa de un predio desocupado, es pertinente que reporte la desocupación del inmueble cada tres (3) meses, en caso de que continúe en esta condición y de esta manera la empresa podrá verificar la desocupación; verificación que la empresa realizará mes a mes para poder determinar la viabilidad de reportar dichas novedades en facturación del usuario.

De acuerdo a lo manifestado por el usuario que se encuentra desocupado desde marzo de 2020, informamos 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 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.

De acuerdo a lo manifestado por el usuario del incremento presentado en los meses de octubre y noviembre, informamos que el predio era beneficiario de la tarifa de predio desocupado desde mayo de 2019 y que se realizó la actualización de la tarifa dado que no se habían presentado las notificaciones de la novedad, nuevamente recordamos que, si no es reportada la novedad por desocupación, la empresa factura todos los cargos.

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 achacon@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. 311 – 140
Teléfono: 6455480 – 6455481 – 6455482
Email: gerencia@pacaribe.com
Cartagena de Indias – Colombia.

