



Lic. Mintic 001368 del 4/9/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIU 4923 Transporte de Mercancías
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 01



CREDITO 834011499970

CUFE
Somos Autorotendedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

LVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Código: Carrera 88 # 178-10 Bogotá
Teléfono al usuario (5) 6439480
www.envia.co

TE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

ADMISION 03/08/2021 12:57		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: BOGOTA-D.C.	REG. DESTINO: BOGOTA	CITA ENTREGA:
NITE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
ECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Desconocido No.31	
6455481 CEDULA 7 TIT NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44	
A DORA BALLESTERO CASTRO		PESO VOL 1		No Reside No.35	
CALLE 79 A # 844 APARTAMENTO 201		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamado No.40	
3108545356 CEDULA 7 TIT NIT COD. POSTAL RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 10000		Dir. errada No.34	
YO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		VAL SERV ME 0		Otros (Nov Operativa/cerrada)	
bre CC Remitente		FLETE VARIABLE 0		Fecha de devolucion al remitente	
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		D: M: A: H: M:	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 04/08/2021	
CARTAPORTENO		Observaciones en la entrega:		Guía complementaria de devolución	
Envía expresa garantiza que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Civitales SAS y en los términos establecidos en los de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitir la página web o al PBX (1)7943670		RECEBI A SATISFACCION / Nombre, CC y Sello Destinatario		D: M: A: H: M:	



Lic. Min. Transporte 0060 del marzo 14/2000
Lic. Mintic 001359 del 4/9/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIU 4923 Transporte de Mercancías
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 01



CREDITO 834011499970

CUFE
Somos Autorotendedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

LVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Código: Carrera 88 # 178-10 Bogotá
Teléfono al usuario (5) 6439480
www.envia.co

TE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

ADMISION 03/08/2021 12:57		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: BOGOTA-D.C.	REG. DESTINO: BOGOTA	CITA ENTREGA:
NITE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
ECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Desconocido No.31	
6455481 CEDULA 7 TIT NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44	
A DORA BALLESTERO CASTRO		PESO VOL 1		No Reside No.35	
CALLE 79 A # 844 APARTAMENTO 201		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamado No.40	
3108545356 CEDULA 7 TIT NIT COD. POSTAL RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 10000		Dir. errada No.34	
YO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		VAL SERV ME 0		Otros (Nov Operativa/cerrada)	
bre CC Remitente		FLETE VARIABLE 0		Fecha de devolucion al remitente	
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		D: M: A: H: M:	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 04/08/2021	
CARTAPORTENO		Observaciones en la entrega:		Guía complementaria de devolución	
Envía expresa garantiza que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Civitales SAS y en los términos establecidos en los de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitir la página web o al PBX (1)7943670		RECEBI A SATISFACCION / Nombre, CC y Sello Destinatario		D: M: A: H: M:	

NOMBRE OP	COD	ROUTA	CEL
NOV			
NOV	NO	HAY	844
FECHA	SOLUCION		
NOMBRE AUXILIAR SERVICIENTE			

FOPER 04

LB IMPRESOS S.A.S. - Tel. 631 1367



COLVANI SAS. N° 188.306-4
 Calle del Comercio 88 # 73-10 Bogotá
 Atención al Cliente (1) 4564711
 www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0860 de marzo 14/2000
 Lic. Min. 001388 del 4/8/2020
 Vigilancia y Controlada por Minic
 CIIJ 4923 Transporte de Mercadería
 CIIJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CORTESIA 015007547012

CUFE
 Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 0061 Dic/2020
 Agente Retenedor de IVA

ESTRÉS UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

REC ADV. CON 09/08/2021 15:47		ORIGEN: BOGOTÁ	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG. DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: DORA BALLESTERO CASTRO		CENTRO DE COSTO 010401	UNIDADES 1	CAUSA DE DEVOLUCION	Para ME y RE: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: CALLE 79 A # 844 APARTAMENTO 201		CODIGO A7 / NIT 900074102-5	PESO (gramos) 1000	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA
PARA PACARIBE SA ESP010401		COD. POSTAL ORIGEN 130005450	PESO VOL 1	Rechazado No.44	1
ALPEN TRANSVERSAL 73 NO 311-140		RECIBO LOS SABADOS: SI	PESO A COBRAR(Kg) 1	No Residuo No.35	2
TEL: 6455481		VALOR DECLARADO 10000	VALOR SERV.ME 0	No Reclamado No.40	
NOMAS RACKSOBRES		FELETE VARIABLE 0	OTROS 0	Dr. errada No.34	
DEV 834011499970 / 34-DIRECCION DESTINATARIO NO EX		TOTAL FELETE 0	CARTAPORTE: NO	Otros (Nºv Operativa/contrato)	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Suja complementaria de devolución	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		Observaciones en la entrega:		Recibí a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
		Fecha estimada de entrega: 10/08/2021			



COLVANI SAS. N° 188.306-4
 Calle del Comercio 88 # 73-10 Bogotá
 Atención al Cliente (1) 4564711
 www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0860 de marzo 14/2000
 Lic. Min. 001388 del 4/8/2020
 Vigilancia y Controlada por Minic
 CIIJ 4923 Transporte de Mercadería
 CIIJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CORTESIA 015007547012

CUFE
 Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 0061 Dic/2020
 Agente Retenedor de IVA

ESTRÉS UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

REC ADV. CON 09/08/2021 15:47		ORIGEN: BOGOTÁ	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG. DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: DORA BALLESTERO CASTRO		CENTRO DE COSTO 010401	UNIDADES 1	CAUSA DE DEVOLUCION	Para ME y RE: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: CALLE 79 A # 844 APARTAMENTO 201		CODIGO A7 / NIT 900074102-5	PESO (gramos) 1000	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA
PARA PACARIBE SA ESP010401		COD. POSTAL ORIGEN 130005450	PESO VOL 1	Rechazado No.44	1
ALPEN TRANSVERSAL 73 NO 311-140		RECIBO LOS SABADOS: SI	PESO A COBRAR(Kg) 1	No Residuo No.35	2
TEL: 6455481		VALOR DECLARADO 10000	VALOR SERV.ME 0	No Reclamado No.40	
NOMAS RACKSOBRES		FELETE VARIABLE 0	OTROS 0	Dr. errada No.34	
DEV 834011499970 / 34-DIRECCION DESTINATARIO NO EX		TOTAL FELETE 0	CARTAPORTE: NO	Otros (Nºv Operativa/contrato)	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Suja complementaria de devolución	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		Observaciones en la entrega:		Recibí a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
		Fecha estimada de entrega: 10/08/2021			



COLVANI SAS. N° 188.306-4
 Calle del Comercio 88 # 73-10 Bogotá
 Atención al Cliente (1) 4564711
 www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0860 de marzo 14/2000
 Lic. Min. 001388 del 4/8/2020
 Vigilancia y Controlada por Minic
 CIIJ 4923 Transporte de Mercadería
 CIIJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CORTESIA 015007547012

CUFE
 Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 0061 Dic/2020
 Agente Retenedor de IVA

ESTRÉS UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

REC ADV. CON 09/08/2021 15:47		ORIGEN: BOGOTÁ	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG. DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: DORA BALLESTERO CASTRO		CENTRO DE COSTO 010401	UNIDADES 1	CAUSA DE DEVOLUCION	Para ME y RE: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: CALLE 79 A # 844 APARTAMENTO 201		CODIGO A7 / NIT 900074102-5	PESO (gramos) 1000	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA
PARA PACARIBE SA ESP010401		COD. POSTAL ORIGEN 130005450	PESO VOL 1	Rechazado No.44	1
ALPEN TRANSVERSAL 73 NO 311-140		RECIBO LOS SABADOS: SI	PESO A COBRAR(Kg) 1	No Residuo No.35	2
TEL: 6455481		VALOR DECLARADO 10000	VALOR SERV.ME 0	No Reclamado No.40	
NOMAS RACKSOBRES		FELETE VARIABLE 0	OTROS 0	Dr. errada No.34	
DEV 834011499970 / 34-DIRECCION DESTINATARIO NO EX		TOTAL FELETE 0	CARTAPORTE: NO	Otros (Nºv Operativa/contrato)	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Suja complementaria de devolución	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		Observaciones en la entrega:		Recibí a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
		Fecha estimada de entrega: 10/08/2021			

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: DORA BALLESTERO CASTRO

Atención N° 84430

Fecha: 16 de Julio de 2021

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-6071 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 26 de Julio 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 (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

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

Cartagena de Indias, 03 de Agosto de 2021.



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 Julio de 2021

PAC-DR-21-6071

Señor(a)
DORA BALLESTERO CASTRO
Dir. Notificación: CALLE 79 A # 844 APTO 201
Teléfono: 3108545356
BOGOTA-D.C.

Referencia: Respuesta Reclamación N° 84430

Apreciado usuario te informamos que los números de póliza han cambiado, a partir de tu factura del mes de Junio 2021 tu numero de poliza será 509355

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 16 de Julio de 2021 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

SOLICITUD POR PREDIO DESOCUPADO JULIO ; CERO CONSUMO - RESIDENCIAL -- APLICAR DESDE JULIO
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 19 de Julio de 2021 en el cual se constató lo siguiente:

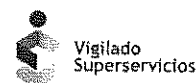
Póliza (s) N° 220790, Póliza Nueva (509355): Se evidencian una (1) unidad independiente de uso Residencial Estrato 6, en estado: DESOCUPADO. De acuerdo a lo anterior es procedente aplicar la tarifa por desocupación en los meses **JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2021**.

De acuerdo a lo contemplado en el Artículo 45 de la resolución CRA 720/2015 a los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNA_{u,z}=0, **TRA**=0, **TRRA**=0).

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, y para seguir obteniendo el beneficio de la tarifa de predio desocupado, es pertinente que el usuario reporte la desocupación en caso de que continúe en esta condición y de esta manera la empresa podrá verificar la desocupación y reportar dichas novedades en la facturación del usuario.

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 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

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.





PACARIBE
S.A. E.S.P.

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.

Conforme al inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

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 y 441.

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

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