

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 notificación y Respuesta PAC-DR-21- 5735 de 13-07-2021 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Se fija el: 26/07/2021

Se retira el: 03/08/2021

La presente notificación se considera surtida el día: 04/08/2021



PACARIBE
S.A. E.S.P.

35) Cuenta de traslado



Guía: 834011493968
Fecha Sol: 26/07/2021 Rack: SOBRES
Solucion:

FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE POR
FALTA RESPUESTA (NS)

Contacto: KEINER



ENVIA SAS. NIT 800.185.306-4
 C/Postal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
 Teléfono al usuario (5) 6439490
 w.envia.co

Lic.Minic 001368 del 4/8/2020
 Vigilada y Controlada por Minic
 CIUJ 4923 Transporte de Mercancia
 CIUJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011493968

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

TE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

ADMISION 22/07/2021 15:57		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	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 / TI / NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44	
A ELIETH SALAZAR		PESO VOL 1		No Reside No.35	
GAVIOTAS MANZANA 35 LOTE 10		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamado No.40	
3017603557 CEDULA / TI / NIT 900074102-5 COD. POSTAL 130005412 RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 10000		Dir. errada No.34	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		VAL SERV ME 0		Otras (Nov Operativa/cerrado)	
bre CC.Remitente		FLETE VARIABLE 0		Fecha de devolución 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: F: M:	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega:	
		CARTAPORTE: NO		Fecha estimada de entrega: 23/07/2021	

No deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Covanes SAS y en las carteleras ubicadas en los 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 remitirse a la página web o al PBX (1)7943670

ENVIA COVAVES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento de la Ley 1801 de 2012, normas complementarias, Aviso de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales, su información personal y la del destinatario, suministrada en esta Carta, solo podrá ser utilizada para la prestación del servicio contratado, atención de reclamos y/o reclamaciones, y será suministrada únicamente a los representantes del socio o receptor que usted vea por su actividad o en el ámbito de su competencia. Para la prestación del PQR remitirse al punto web www.servicioalcliente.com o a la línea telefónica: 7943670



ENVIA SAS. NIT 800.185.306-4
 C/Postal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
 Teléfono al usuario (5) 6439490
 w.envia.co

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

D.E 83



CREDITO 834011493968

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

TE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

ADMISION 22/07/2021 15:57		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	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 / TI / NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44	
A ELIETH SALAZAR		PESO VOL 1		No Reside No.35	
GAVIOTAS MANZANA 35 LOTE 10		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamado No.40	
3017603557 CEDULA / TI / NIT 900074102-5 COD. POSTAL 130005412 RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 10000		Dir. errada No.34	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		VAL SERV ME 0		Otras (Nov Operativa/cerrado)	
bre CC.Remitente		FLETE VARIABLE 0		Fecha de devolución 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: F: M:	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega:	
		CARTAPORTE: NO		Fecha estimada de entrega: 23/07/2021	

No deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Covanes SAS y en las carteleras ubicadas en los 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 remitirse a la página web o al PBX (1)7943670

ENVIA COVAVES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento de la Ley 1801 de 2012, normas complementarias, Aviso de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales, su información personal y la del destinatario, suministrada en esta Carta, solo podrá ser utilizada para la prestación del servicio contratado, atención de reclamos y/o reclamaciones, y será suministrada únicamente a los representantes del socio o receptor que usted vea por su actividad o en el ámbito de su competencia. Para la prestación del PQR remitirse al punto web www.servicioalcliente.com o a la línea telefónica: 7943670



ENVIA SAS. NIT 800.185.306-4
 C/Postal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
 Teléfono al usuario (5) 6439490
 w.envia.co

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

D.E 83



CREDITO 834011493968

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

TE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

ADMISION 22/07/2021 15:57		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	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 / TI / NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44	
A ELIETH SALAZAR		PESO VOL 1		No Reside No.35	
GAVIOTAS MANZANA 35 LOTE 10		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamado No.40	
3017603557 CEDULA / TI / NIT 900074102-5 COD. POSTAL 130005412 RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 10000		Dir. errada No.34	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		VAL SERV ME 0		Otras (Nov Operativa/cerrado)	
bre CC.Remitente		FLETE VARIABLE 0		Fecha de devolución 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: F: M:	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega:	
		CARTAPORTE: NO		Fecha estimada de entrega: 23/07/2021	

No deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Covanes SAS y en las carteleras ubicadas en los 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 remitirse a la página web o al PBX (1)7943670

ENVIA COVAVES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento de la Ley 1801 de 2012, normas complementarias, Aviso de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales, su información personal y la del destinatario, suministrada en esta Carta, solo podrá ser utilizada para la prestación del servicio contratado, atención de reclamos y/o reclamaciones, y será suministrada únicamente a los representantes del socio o receptor que usted vea por su actividad o en el ámbito de su competencia. Para la prestación del PQR remitirse al punto web www.servicioalcliente.com o a la línea telefónica: 7943670

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: ELIETH SALAZAR

Atención N° 84216

Fecha: 08 de Julio de 2021

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-5735 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 13 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 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

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

Cartagena de Indias, 22 de Julio de 2021.



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

Cartagena de Indias 13 de Julio de 2021

PAC-DR-21-5735

Señor(a)

ELIETH SALAZAR

Dir. Notificación: GAVIOTAS MZ 35 LOTE 10

Teléfono: 3017603557

CARTAGENA-BOLIVAR

Referencia: Respuesta Reclamación N° 84216.

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 672810

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 08 de Julio de 2021 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

BUENOS DIAS SRS PACARIBE EL DIA 25 DE MAYO LES ENVIE UN CORREO INFORMANDO QUE ESTE PREDIO CONTINUA DESOCUPADO NO ENTIENDO PORQUE VUELVEN A COBRAR RECOLECCION DE BASURAS LES PIDO ENCARECIDA MENTE ME HAGAN LA RESPECTIVA CORRECCION NO SE POR QUE MOTIVO AGUAS DE CARTAGENA CAMBIO LOS NUMEROS DE POLIZAS - C14- 672810 - APLICAR DESDE AGOSTO- CONSUMO JUNIO CERO.

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 09 de Julio de 2021 en el cual se constató lo siguiente:

Póliza (s) N° 60652, Póliza Nueva (672810): Se evidencia una (1) unidad independiente de uso Residencial Estrato 3 en estado: Desocupado.

De acuerdo a lo anterior es procedente aplicar la tarifa por desocupación en los meses **AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 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 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.

Se procede a realizar la revisión en el sistema comercial y se pudo evidenciar se aprobó tarifa por desocupación mediante atención N° 82918 para los periodos de mayo, Junio y Julio 2021; se procede a realizar la revisión en el sistema comercial y se evidencian aplicación de tarifa desocupado, los valores de cargo variable por \$568, corresponden a variable del servicio de barrido mas no a actividades de recolección; los conceptos de Decreto 528 corresponden a las facturas de diferidos por COVID -19 de los periodos de ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020.

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