

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- 5980 de 19-07-2021 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Se fija el: 10-08-2021

Se retira el: 20-08-2021

La presente notificación se considera surtida el día: 23-08-2021



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

pasión por lo que hacemos

Vigilada y Controlada por Mintic  
CIU 4923 Transporte de Mercancía  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E. 83



CREDITO 834011497665

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

VANES SAS. NIT.800.185.306-4  
ipak: Carrera 88 # 17B-10 Bogota  
cion al usuario (S) 6430490  
.envia.co

ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

ADMISION 29/07/2021 18:32		ORIGEN: CARTAGENA		DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR		REG.DESTINO: CARTAGENA		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		C/COD. POSTAL ORIGEN 130005450		PESO (gramos) 1000		Desconocido No.31		INTENTO DE ENTREGA	
3012917329		C/COD. POSTAL ORIGEN 130005450		PESO VOL 1		Rehusado No.44		1 D: M: A: H:	
ISABEL DEL RIO CARDONA		CUENTA: 83-001-0001247		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reside No.35		2 D: M: A: H:	
CENTRO. LA MATUNA CALLE 32 NO 9-45				VALOR DECLARADO 10000		No Reclamado No.40			
3157338933		CEDULA/TI/NIT 900074102-5		VAL SERV ME 0		Dir. errada No.34			
COD. POSTAL 130001148		RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE VARIABLE 0		Otros (Nov Operativa/cerrado)			
O DE NOTIFICACION Y RESPUESTA				OTROS 0		Fecha de devolucion al remitente		Guia complementaria de devolucion	
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:		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega:		Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		CARTAPORTEINO 1		Fecha estimada de entrega: 30/07/2021			

Envío expresa consigna que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvarios SAS y en las condiciones ulteriores 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 PGR remítase  
la página web o al PBX (1)7943670

Envío COLVARIOS S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento de la Ley 1381 de 2010, normas secundarias emitidas, Area de Privacidad y Protección de Datos Personales, su información personal y la de  
su familia es una CLIC, debe recibir el consentimiento a la prestación del servicio contratado, emisión de novedades y/o reclamaciones, y está autorizada únicamente a las intervenciones del servicio o estado  
por su solicitud u otros de autoridad competente. Para la prestación de PGR remítase al portal web www.serviciomercancias.com o a la línea telefónica: 1943670

FOPEP01



## 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: ISABEL DEL RIO CARDONA**

Atención N° 84374

Fecha: 14 de Julio de 2021

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-5980 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 19 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, 29 de Julio de 2021.

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

Cartagena de Indias 19 de Julio de 2021

PAC-DR-21-5980

Señor(a)

**ISABEL DEL RIO CARDONA**

Dir. Notificación: Centro. La Matuna Calle 32 No 9-45

Teléfono: 3157338933

CARTAGENA-BOLIVAR

Referencia: Respuesta Reclamación N° 84374

**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 521000**

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 14 de Julio de 2021 en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

*En fecha junio 8 de 2021, realice reclamo a aguas de Cartagena (Solicitud de PQR). radicado No 201-16465-E, informando que el apto a partir de 31 de mayo de 2021 se encuentra desocupado, los cobros a partir de junio deben ser los cargos básicos y la recolección de basura deben hacer los descuentos respetivos por apto desocupado. Solicito a ustedes presentar a aguas de Cartagena, el comunicado donde se realiza el descuento para poder realizar el pago correspondiente al periodo junio 21 al 21 de julio de 2021. Aguas de Cartagena originó una factura \$131.665, y también origino la misma factura \$ 95.045, deseo saber si esta última es la que debo cancelar con el descuento que realizan ustedes. - idr\_inmobiliaria@hotmail.com- Co2- 521000 - APLICAR DESDE JULIO- CONSUMO JULIO 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 15 de Julio de 2021 en el cual se constató lo siguiente:

**Póliza (s) N° 239466, Póliza Nueva (521000) :** Se evidencia una (1) unidad independiente de uso Residencial Estrato 5 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: (TRNAu,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.

De acuerdo a lo manifestado por el usuario relacionado con la desocupación del inmueble desde mayo 2021, 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 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 revisa en la plataforma de pagos y se evidencia la factura modificada por valor de \$90.875, correspondiente a la factura modificada del mes de Julio 2021.

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](http://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](mailto: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](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com)*



**ANA MARÍA CHACÓN A.**

Coordinadora de servicio al cliente  
PACARIBE S.A. E.S.P