

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- 6281 de 29-07-2021 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Se fija el: 11-08-2021

Se retira el: 20-08-2021

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



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

834011503632

31 NO CONOCEN AL  
DESTINATARIO



Guía: 834011503632  
Fecha Sol: 11/08/2021 Rack: SOBRES  
Solucion:

FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE POR  
FALTA DE INFORMACION SE LLAMA Y NO  
CONTESTAN EL TELEFONO. (NS)

Contacto: INDIRA



Lic.Min. Transporte 1° 30 de marzo 14/2000  
 Lic.Minio 00134 - del 4/8/2020  
 Vigilada y Controlada por Minic  
 CIUJ 4923 Transporte de Mercancía  
 CIUJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011503632

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

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4  
 Principal: Carrera 88 # 179-10 Bogotá  
 Atención al usuario (5) 6439490  
 www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 09/08/2021 11:34		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 6455481	CEDEULA / TIT / NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	INTENTO DE ENTREGA	
PARA SANDRA MILENA MACHADO RIPOLL			PESO (gramos) 1000	1 D: M: A: H: M:	
BARRIO LA CONCEPCION CALLE 1 #31-25 INTERIOR 2			PESO VOL 1	2 D: M: A: H: M:	
TEL 3137237936			PESO A COBRAR(Kg) 1	Fecha estimada de entrega: 10/08/2021	
RECIBE LOS SABADOS: SI			VALOR DECLARADO 10000	Guía complementaria de devolución	
NOTAS			VAL SERV ME 0	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA			FLETE VARIABLE 0	Observaciones en la entrega:	
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:		Fecha estimada de entrega: 10/08/2021	
		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		D: M: A: H: M:	
CARTAPORTEÑO			<small>ENVIA COLVANES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento de la Ley 181 de 2012, somos contribuyentes, Agente de Prácticas y Prácticas de Tránsito de Gran Pasajero, en información personal y de identificación, en el momento de su envío, para recibir el transporte nacional e internacional del correo certificado, adicionalmente para identificación y para su identificación adicional a la identificación por correo y correo que usted realiza, y por su actividad y objeto de actividad comercial. Para la prestación del PCR remita al portal web www.servicioclienteenvia.com y a la línea telefónica 7943670</small>		



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
 Lic.Minio 00134 del 4/8/2020  
 Vigilada y Controlada por Minic  
 CIUJ 4923 Transporte de Mercancía  
 CIUJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011503632

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

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4  
 Principal: Carrera 88 # 179-10 Bogotá  
 Atención al usuario (5) 6439490  
 www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 09/08/2021 11:34		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 6455481	CEDEULA / TIT / NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	INTENTO DE ENTREGA	
PARA SANDRA MILENA MACHADO RIPOLL			PESO (gramos) 1000	1 D: M: A: H: M:	
BARRIO LA CONCEPCION CALLE 1 #31-25 INTERIOR 2			PESO VOL 1	2 D: M: A: H: M:	
TEL 3137237936			PESO A COBRAR(Kg) 1	Fecha estimada de entrega: 10/08/2021	
RECIBE LOS SABADOS: SI			VALOR DECLARADO 10000	Guía complementaria de devolución	
NOTAS			VAL SERV ME 0	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA			FLETE VARIABLE 0	Observaciones en la entrega:	
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:		Fecha estimada de entrega: 10/08/2021	
		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		D: M: A: H: M:	
CARTAPORTEÑO			<small>ENVIA COLVANES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento de la Ley 181 de 2012, somos contribuyentes, Agente de Prácticas y Prácticas de Tránsito de Gran Pasajero, en información personal y de identificación, en el momento de su envío, para recibir el transporte nacional e internacional del correo certificado, adicionalmente para identificación y para su identificación adicional a la identificación por correo y correo que usted realiza, y por su actividad y objeto de actividad comercial. Para la prestación del PCR remita al portal web www.servicioclienteenvia.com y a la línea telefónica 7943670</small>		



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
 Lic.Minio 00136 del 4/8/2020  
 Vigilada y Controlada por Minic  
 CIUJ 4923 Transporte de Mercancía  
 CIUJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011503632

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

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4  
 Principal: Carrera 88 # 179-10 Bogotá  
 Atención al usuario (5) 6439490  
 www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 09/08/2021 11:34		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 6455481	CEDEULA / TIT / NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	INTENTO DE ENTREGA	
PARA SANDRA MILENA MACHADO RIPOLL			PESO (gramos) 1000	1 D: M: A: H: M:	
BARRIO LA CONCEPCION CALLE 1 #31-25 INTERIOR 2			PESO VOL 1	2 D: M: A: H: M:	
TEL 3137237936			PESO A COBRAR(Kg) 1	Fecha estimada de entrega: 10/08/2021	
RECIBE LOS SABADOS: SI			VALOR DECLARADO 10000	Guía complementaria de devolución	
NOTAS			VAL SERV ME 0	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA			FLETE VARIABLE 0	Observaciones en la entrega:	
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:		Fecha estimada de entrega: 10/08/2021	
		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		D: M: A: H: M:	
CARTAPORTEÑO			<small>ENVIA COLVANES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento de la Ley 181 de 2012, somos contribuyentes, Agente de Prácticas y Prácticas de Tránsito de Gran Pasajero, en información personal y de identificación, en el momento de su envío, para recibir el transporte nacional e internacional del correo certificado, adicionalmente para identificación y para su identificación adicional a la identificación por correo y correo que usted realiza, y por su actividad y objeto de actividad comercial. Para la prestación del PCR remita al portal web www.servicioclienteenvia.com y a la línea telefónica 7943670</small>		

## 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: SANDRA MILENA MACHADO RIPOLL**

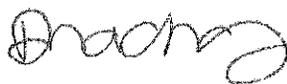
Atención N° 84686

Fecha: 27 de Julio de 2021

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-6281 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 29 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, 09 de Agosto de 2021.



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



Cartagena de Indias 29 de Julio de 2021

PAC-DR-21-6281

Señor(a)

**SANDRA MILENA MACHADO RIPOLL**

Dir. Notificación: Barrio la concepcion calle 1 #31-25 interior 2

Teléfono: 3137237936

CARTAGENA-BOLIVAR

Referencia: Respuesta Reclamación N° 84686

**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 523830**

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 29 de Julio de 2021 en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

*1.Reconsiderar el valor de las facturas pagadas e impagadas por el servicio de aseo / 2.Se cobre lo justo, lo cual corresponderia a los cargos fijos y al poco consumo que se genera en la casa 2 dias al mes cada vez que se le hace mantenimiento.- sandramachado136@hotmail.com-R- C02- 523830- 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, en la cual se constató lo siguiente:

De acuerdo a su solicitud N° 1 aclaramos que 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, por lo cual la empresa versa esta reclamación solo sobre las facturas de Marzo Abril, Mayo, Junio y Julio de 2021.

Contra facturas de los periodos desde Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Juli, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre 2020 y Enero y Febrero 2021 no es procedente realizar reclamaciones, estas facturas quedaron en firme y sobre ellas se agotó la vía gubernativa.

**Póliza (s) N° 30078, Póliza Nueva (523830) :** 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 ). Es decir, al usuario se le deja de facturar el componente de recolección de residuos sólidos sin exceptuar las toneladas de barrido y limpieza.



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

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 desde periodos anteriores 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 a los periodos objeto de reclamo y se evidencia que el usuario reportó en Abril 2021 bajo radicado N° 82099 y la empresa concedió tarifa por desocupación en los periodos de **ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2021**, se puede evidenciar que en todos los periodos reportados se garantizó al usuario la aplicación de la tarifa; la cual se encuentra acorde a la tarifa asignada al usuario de acuerdo a la metodología tarifaria de la resolución CRA 720-15, es decir si el usuario no reporta la desocupación la empresa factura la tarifa completa del servicio.

Puede reclamar su factura modificada de los periodos de Abril y Julio 2021 a través de la línea 6943337 de Aguas de Cartagena o a través del portal <https://www.acuacar.com/gatewayacuacar/Documentos-Operador#/List> buscando el mes correspondiente en el listado y escoger la factura con la fecha de modificación más reciente.

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