

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-21-6963 de 23-08-2021 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Se fija el: 03-09-2021

Se retira el: 13-09-2021

La presente notificación se considera surtida el día: 14-09-2021



PACARIBE
S.A. E.S.P.



Guía: 834011517243
Fecha Sol: 03/09/2021 Rack: SOBRES
Solucion:

FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE POR
FALTA DE COMUNICACION(NS)

Contacto: KEINER

80 LA OFICINA
DE MANEJOS
CENADA



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

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

D.E 83



CREDITO 834011517243

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC ADMISION 26/08/2021 11:22		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 RP: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		PESO (gramos) 1000		Desconocido No.31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 3012917329		CEDULA/TI/NIT 900074102-5		PESO VOL 1		Refusado No.44		1 D: M: A: H: M:	
PARA CARLOS DARIO PELAEZ MOLINA		COD. POSTAL ORIGEN 130005450		PESO A COBRAR(kg) 1		No Reside No.35		2 D: M: A: H: M:	
CENTRO AVE, ESCALLON N 8 -85 EDIFICIO BANCO SANTANDER OFICINA 206		CUENTA: 83-001-0001247		VALOR DECLARADO 10000		No Reclamado No.40			
TEL 3008382999		CEDULA/TI/NIT		VAL SERV ME 0		Dir. errada No.34			
NOTAS		COD. POSTAL		PLETE VARIABLE 0		Difos (Nov Operativa/carrado)			
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		RECIBE LOS SABADOS: SI		OTROS 0		Fecha de devolución al remitente		Guía complementaria de devolución	
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:		TOTAL PLETE 0		Observaciones en la entrega:		Reciba satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA				CARTAPORTENO		Fecha estimada de entrega: 27/08/2021			
El usuario expresa conformidad que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en sus condiciones de servicio, que regula el servicio acordado entre sus partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la utilización del PCR remitirse a nuestra página web o al PBX (1)7943670									

RESOLUCION



PACARIBE
S.A. E.S.P.

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: CARLOS DARIO PELAEZ MOLINA

ATENCION: 84674

Fecha: 27 de Julio de 2021.

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-6963 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 13 de Agosto de 2021.

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

Cartagena de Indias, 27 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, 13 de Agosto de 2021

PAC-DR-21-6963

Señor(a)

CARLOS DARIO PELAEZ MOLINA

Dir. Notificación: Centro Ave. Escallón N° 8 -85 Edificio Banco Santander Oficina 206

Teléfono: 3008382999

Email: nixonrica215@hotmail.com

Cartagena de Indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 84674 – Póliza N° 187087.

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 27 de Julio de 2021, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

El usuario mediante derecho de petición solicita respetuosamente que PACARIBE S.A. E.S.P proceda a revisar los cobros que se vienen realizando a la señora MARIA FERNANDA VIRGUEZ, con ocasión a la supuesta prestación del servicio de aseo sobre inmueble relacionado con la póliza 187087. - nixonrica215@hotmail.com-

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Para PACARIBE S.A. E.S.P, es importante tramitar las solicitudes de nuestros usuarios dentro de los términos legales establecidos, dando claridad a lo solicitado, es por esta razón que es pertinente explicar lo acontecido con la reclamación interpuesta por usted, trayendo a colación lo siguiente:

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.

Así las cosas, la empresa procede a realizar la revisión en el sistema comercial y se evidencia que su última factura emitida para el servicio de aseo data del mes de Febrero de 2019, también se procede a realizar revisión de la mora que el usuario presenta actualmente la cual corresponde a un valor de \$ 1.081.930 correspondiente a los periodos desde Junio 2016 hasta Febrero de 2019.

De acuerdo a lo anterior es importante aclarar que las facturas emitidas en los periodos de Junio 2016 hasta Diciembre 2016, Enero hasta diciembre 2017, Enero hasta Diciembre 2018, Enero Y Febrero 2019, se encuentran en firme y sobre ellas se ha agotado la vía gubernativa, teniendo en cuenta el termino establecido en el art. 154 de la Ley 142 de 1994.

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.



Vigilado
Superservicios



PACARIBE
S.A. E.S.P.

Damos claridad al usuario que PACARIBE S.A. E.S.P. suministra al usuario todos los mecanismos que proporciona la ley para que ejerzan sus derechos como consumidores y usuarios del servicio. Entre estos derechos se encuentra la reclamación, queja o recurso contra la mala facturación o el cobro indebido de servicios públicos domiciliarios.

Todo usuario o suscriptor puede dirigir estos mecanismos contra las empresas prestadoras de servicios, pues es obligación de la ESP recibir, atender, tramitar y responder a través de su oficina de peticiones y recursos.

El artículo 153 de la Ley 142/1994 da claridad que *<Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa>*.

Pero este derecho para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga –cinco (5) meses desde la expedición de la factura– esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Es decir que el usuario dejó pasar los 5 meses para realizar el reclamo, a partir del momento en que este plazo se venza, se considera en firme para todos los efectos legales dicha facturación de meses atrás.

Con respecto a lo manifestado por el usuario relacionado con el conocimiento de la factura El artículo 147 de la Ley 142 de 1994, señala que las facturas de los servicios públicos **se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios** para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos, y el artículo 148 ídem que establece los requisitos de las facturas, indica entre otras disposiciones lo siguiente:

"(...) En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no está obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla...". (Resaltado fuera del texto).

Las condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de la empresa PACARIBE dispone que es obligación del usuario *"solicitar duplicado a la persona prestadora en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago"*

Por otra parte, el ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.109. del Decreto 1077 de 2015 enlista las obligaciones de los usuarios del servicio publico de aseo entre las cuales encontramos:

PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5
Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140
Teléfono: 6455480 – 6455481 – 6455482
Email: gerencia@pacaribe.com
Cartagena de Indias – Colombia.



Vigilado
Superservicios

“7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.”

Por lo tanto, si es obligación del usuario solicitar duplicado de la factura cuando esta no llegue, consecuentemente, la empresa se encuentra en la obligación de suministrarle esta copia o duplicado al usuario que lo solicite.

También se hace claridad que dentro de los soportes allegados por el peticionario no se aporta documento alguno que sustente la manifestado acerca de haber informado o reportado a esta empresa el cese de actividades económica de las sociedades representadas por el peticionario; al contrario, se adjuntó documento en el cual solicitan nuestros servicios en el año 2009 y de igual manera se adjunta carta del año 2010 en la cual se solicita a nuestra empresa recolección de residuos que no están catalogados en la categoría de residuos sólidos ordinarios, por lo que se evidencia que en aún en esos años se prestaba el servicio e incluso el lote actualmente sigue vinculado con la prestación del servicio público de aseo, lo cual es obligación del usuario conforme lo establece en numeral 1 del artículo 2.3.2.2.4.2.109. del Decreto 1077 de 2015.

De la misma forma de los documentos soportes tampoco se puede predicar rompimiento de la solidaridad que alega el peticionario, a propósito, el rompimiento de la solidaridad causada por la nos suspensión del servicio no es aplicable para el servicio de aseo, dada la imposibilidad se suspensión del mismo. 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.

El servicio público de Aseo es un servicio de obligatoria prestación como quiera que es considerado de saneamiento básico e interesa a la comunidad; su no prestación puede traer como consecuencia la afectación de los derechos colectivos de carácter general y no está al arbitrio de las personas escoger su prestación o no, es la ley la que impone tal obligatoriedad de conformidad con lo preceptuado en el artículo 16 de la ley 142 de 1994; a su vez el artículo 14 del decreto 2981 de 2013.

Frente a la mora cobrada aclaramos al usuario que el saldo en mora que presenta actualmente corresponde a un valor de \$ 1.081.930 correspondiente a los periodos de prestación del servicio comprendidos entre junio 2016 hasta febrero de 2019.



PACARIBE
S.A. E.S.P.

De acuerdo a lo anterior damos claridad al usuario que una cosa es el tiempo que tiene para reclamar por mal cobro, y otra es el tiempo que tiene la empresa para realizar el cobro de la factura; en este caso en particular la empresa realizó los cobros en cada una de las facturas emitidas desde Junio 2016 hasta Febrero de 2019.

Por ello confirmamos que la factura de servicios públicos por considerarse un título ejecutivo y no un título valor, se predica respecto de la misma la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 80 de la Ley 791/2002, esto es, de cinco (5) años".(Concepto unificado SSPD-OJU-2009-03)

Es decir que, aunque el usuario haya dejado pasar el término de los 5 meses para reclamar, la empresa sí puede realizar el cobro de dichas obligaciones debido a que estas se encuentran en firme y no es procedente realizar reclamaciones sobre estos periodos.

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

Atentamente,

ANA MARÍA CHACÓN A.

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