



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario Tel (1)7843670
www.envia.co

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Minio 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minio
CIU 4923 Transporte de Mercancía
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011529388

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 14/09/2021 14:14		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITA: PACARIBE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		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 arbo en destino	
TEL: 3012917329	CEDULA/ TI/ NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	INTENTO DE ENTREGA	
PARA GLORIELA DE LA ROSA ORTEGA TERNERA DIAGONAL 32 80-909		PESO (gramos) 1000	PESO VOL 1	1 D: M: A: H: M:	
TEL 3114162856		CEDULA/ TI/ NIT	COD. POSTAL 130010060	2 D: M: A: H: M:	
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 10000	Gula complementaria de devolución Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		VAL SERV ME 0	FLETE VARIABLE 0	Observaciones en la entrega:	
Nombre CC, Remitente		OTROS 0	TOTAL FLETE 0	Fecha estimada de entrega: 15/09/2021	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL			
CARTAPORTE: NO					

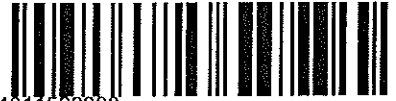
El usuario de esta empresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirá a nuestra página web o al PBX (1)7843670



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Minio 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minio
CIU 4923 Transporte de Mercancía
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011529388

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 14/09/2021 14:14		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITA: PACARIBE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		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 arbo en destino	
TEL: 3012917329	CEDULA/ TI/ NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	INTENTO DE ENTREGA	
PARA GLORIELA DE LA ROSA ORTEGA TERNERA DIAGONAL 32 80-909		PESO (gramos) 1000	PESO VOL 1	1 D: M: A: H: M:	
TEL 3114162856		CEDULA/ TI/ NIT	COD. POSTAL 130010060	2 D: M: A: H: M:	
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 10000	Gula complementaria de devolución Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		VAL SERV ME 0	FLETE VARIABLE 0	Observaciones en la entrega:	
Nombre CC, Remitente		OTROS 0	TOTAL FLETE 0	Fecha estimada de entrega: 15/09/2021	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL			
CARTAPORTE: NO					

El usuario de esta empresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos 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 remitirá a nuestra página web o al PBX (1)7843670



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Minio 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minio
CIU 4923 Transporte de Mercancía
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011529388

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 14/09/2021 14:14		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITA: PACARIBE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		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 arbo en destino	
TEL: 3012917329	CEDULA/ TI/ NIT 900074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	INTENTO DE ENTREGA	
PARA GLORIELA DE LA ROSA ORTEGA TERNERA DIAGONAL 32 80-909		PESO (gramos) 1000	PESO VOL 1	1 D: M: A: H: M:	
TEL 3114162856		CEDULA/ TI/ NIT	COD. POSTAL 130010060	2 D: M: A: H: M:	
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 10000	Gula complementaria de devolución Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		VAL SERV ME 0	FLETE VARIABLE 0	Observaciones en la entrega:	
Nombre CC, Remitente		OTROS 0	TOTAL FLETE 0	Fecha estimada de entrega: 15/09/2021	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL			
CARTAPORTE: NO					

El usuario de esta empresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos 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 remitirá a nuestra página web o al PBX (1)7843670



PACARIBE
S.A. E.S.P.

Cartagena de Indias, 10 de Septiembre de 2021

Señor(a)

GLORIELA DE LA ROSA ORTEGA.

Dir. Notificación: Ternera Diagonal 32 80-909

Teléfono: 3114162856

Email: inversionesgraciasadios@hotmail.com

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Citación para notificación personal.

Para la empresa es importante darle a conocer la respuesta con oficio PAC-DR-21-7024 emitida a su PQR interpuesto bajo el radicado N° 85673 presentado por usted el día 25 de Agosto de 2021; por ese motivo le solicitamos acercarse personalmente con su cédula de ciudadanía, a las oficinas de PACARIBE S.A. E.S.P. ubicada en los Alpes Transversal 73 # 311 - 140, de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 Pm, con el fin que le sea notificado personalmente de dicha decisión, de conformidad con lo dispuesto los artículos 66,67,68 y 69 del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Sin embargo y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria actualmente presentada en nuestro territorio y que en consecuencia en ocasiones no es posible realizar desplazamiento a nuestra sede, la empresa le enviará notificación por aviso a la dirección suministrada en su PQR, anexando copia íntegra de la respuesta emitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta comunicación.

Finalmente le informamos que si un tercero actúa en su nombre éste debe presentar poder o autorización expresa para este acto, si lo hace en representación de una persona jurídica debe acreditar su condición de representante legal mediante certificado de existencia y representación legal actualizado.

Atentamente,

ANA MARÍA CHACÓN A.

Coordinadora Servicio al cliente

PACARIBE S.A. E.S.P.

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



Cartagena de Indias, 10 de Septiembre de 2021

PAC-DR-21-7024

Señor(a)

GLORIELA DE LA ROSA ORTEGA.

Dir. Notificación: Ternera Diagonal 32 80-909

Teléfono: 3114162856

Email: inversionesgraciasadios@hotmail.com

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: respuesta recurso de reposición en subsidio de apelación contra la PAC-DR-21-6480 emitida el 02 de Agosto de 2021 – radicado del recurso 85673 – Póliza antigua N° 70254: – Póliza Nueva Asignada (718886).

PACARIBE S.A. E.S.P dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su Recurso de reposición en subsidio de apelación recibido en nuestras oficinas el 25 de Agosto de 2021, en los siguientes términos:

CONTENIDO DEL RECURSO

El usuario interpone Recurso de Reposición en subsidio de Apelación en la cual se solicita modifique la decisión tomada y se realice ajuste de todas las facturaciones desde el año 2018.

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 el recurso de reposición en subsidio de apelación, interpuesto por usted, trayendo a colación lo siguiente:

De acuerdo a decisión PAC-DR-21-6480 emitida el 02 de Agosto de 2021, la empresa da claridad 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. Así las cosas, la empresa dio claridad que la reclamación versa sobre las ultimas 5 facturaciones del servicio emitidas desde la reclamación inicial de 19 de Julio de 2021; es decir el reclamo procede sobre las facturas de Marzo, Abril, Mayo, Junio y Julio de 2021.

Según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos proceden contra las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. En particular contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

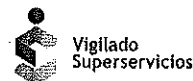
PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5

Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140

Teléfono: 6455480 – 6455481 – 6455482

Email: gerencia@pacaribe.com

Cartagena de Indias – Colombia





PACARIBE
S.A. E.S.P.

En el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 se previó 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 prestan.

Así mismo, esta norma señala que” las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición, Por otra parte, el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 establece que el usuario debe cancelar las sumas no objeto de reclamación, en los siguientes términos:

“Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que esta sea falla en el servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. (Subrayado es nuestro)

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.”

En este orden de ideas se debe entender que acreditar el pago de las sumas no objeto de reclamación es un requisito de procedibilidad del recurso. En los términos del artículo 155 de la Ley 142 de 1994. Lo que faculta a las empresas de servicios públicos domiciliarios rechazar los recursos cuando éstos no cumplen con los requisitos anotados.

Así las cosas y siguiendo lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 el usuario deberá realizar el pago de las sumas adeudadas que no hacen parte del recurso y que no son objeto de reclamación acreditando el pago de las sumas de dinero correspondiente a los periodos no objeto del recurso.

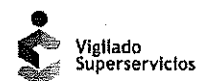
De acuerdo a lo anterior la empresa procede a realizar la revisión en el sistema comercial y no se evidencian reclamaciones por las facturaciones emitidas en los periodos de Febrero 2021 sobre las cuales se informó que no procede ningún tipo de reclamación dando claridad que estas facturas se encuentran en firme y sobre ellas se ha agotado la vía gubernativa y las cuales se encuentran actualmente en mora.

Por las consideraciones anteriormente expuestas, la empresa procede a rechazar el recurso de reposición en subsidio de apelación interpuesto por el usuario.

Conforme a lo anterior, PACARIBE S.A E.S.P.

RESUELVE:

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.

- Rechazar por Improcedente el recurso de reposición interpuesto Contra PACARIBE S.A. E.S.P.

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 o 401.

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

