



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
 Lic.Minio 001363 del 4/8/2020
 Vigilada y Controlada por Minio
 CIU 4923 Transporte de Mercancia
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011533653

COLVANES SAS. NIT 800 185 306-4
 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
 Atención al usuario Tel (1)7843670
 www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jv/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020
 Agencia Retenedora de IVA

REC ADMISION 20/09/2021 11:57		ORIGEN: CARTAGENA		DESTINO: PUNTA CANOA-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 hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		TEL: 6455481		CEDULA / TIT / NIT 800074102-5		COD. POSTAL ORIGEN 130005450		CUENTA: 83-001-0001247	
PARA GIANCARLO MAINERO		ANILLO VIAL PUNTA CANOA KILOMETRO 1 - 400		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR (Kg) 1	
VALOR DECLARADO 10000		VAL SERV ME 0		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0		TOTAL FLETE 0	
NOTAS SIN TEXTO GUIA		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:		AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		Fecha estimada de entrega: 21/09/2021	
CARTAPORTE NO		Fecha de devolución al remitente		Observaciones en la entrega:		Fecha de devolución al remitente		Fecha estimada de entrega: 21/09/2021	
CARTAPORTE NO		Fecha de devolución al remitente		Observaciones en la entrega:		Fecha de devolución al remitente		Fecha estimada de entrega: 21/09/2021	

El usuario de esta empresa consiente que todo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las cartas de transporte en los puntos de origen y destino, cuyo contenido constituye parte integrante de la suscripción de este documento. Para la información del PQR remitente

Envia Colvanes S.A. S. presta el servicio de mensajería expresada en cumplimiento de la Ley 1561 de 2012, normas complementarias, y en su caso de Tratamiento de Datos Personales, en conformidad con el contrato suscrito con el usuario de esta Guía. No responde el transporte ocasionado a la pérdida del servicio contratado, por causas de fuerza mayor y/o caso fortuito, y no se garantiza el cumplimiento de los términos de entrega y/o el estado de conservación de la mercancía transportada. Para la prestación del servicio de mensajería expresada en Colombia, consulte el contrato de servicio.



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: **GIANCARLO MAINERO**

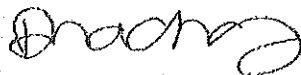
Radicado: 85312

Fecha: 18 de agosto de 2021

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-6581 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 07 septiembre 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, 20 de septiembre 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. _____



PACARIBE
S.A. E.S.P.

Cartagena de Indias, 07 de septiembre de 2021

PAC-DR-21-6581

Señor(a):

GIANCARLOMAINERO

Dir. Notificación: Anillo vial punta canoa Km 1 - 400

TEL: 3135984891

E-mail: mainero.arq@gmail.com

Cartagena de indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 85312 Póliza N° 545760

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 18 de agosto de 2021, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

El usuario alega que el predio corresponde a un lote sin construcción, de uso residencial, el cual se le asigno una póliza por parte del propietario anterior, actualmente está registrado como comercial y el usuario alega uso residencial, solicita descuento en la mora actual.

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Respetado usuario, es importante para nuestra empresa, manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos ser su prestador del servicio de aseo, ya que nuestra única y verdadera filosofía de trabajo es transmitir a nuestros usuarios los mejores valores y atender sus necesidades con la calidad que requiere cada una de las actividades que ejecutamos diariamente.

Para dar respuesta al usuario es necesario aclarar que en lo que tiene que ver con el servicio público de aseo, las normas atinentes a la tarifa correspondiente están contenidas en la resolución 720 de 2015 de la CRA y normas concordantes del Decreto 1077 de 2015, donde se dispone lo siguiente:

Conviene advertir que corresponde a las empresas de servicios públicos determinar el uso de un inmueble, a través de una visita en la que se concluya si hay lugar o no a ordenar que un inmueble deba ser reclasificado para efectos de la facturación de los respectivos servicios (...)1

En cuanto al servicio público de aseo se establece en el decreto 1077 de 2015 en materia de clasificación:

“(...) Artículo 2.3.2.2.4.2.106. Clasificación de los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo. Los usuarios del servicio público de aseo se clasificarán en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción.



PACARIBE
S.A. E.S.P.

Conforme a lo solicitado por el usuario, se realiza visita de inspección el día 19 de agosto de 2021 y se evidencia la existencia de una casa finca, no se evidencia actividad comercial.

Teniendo en cuenta a lo anterior, es procedente el cambio de uso al inmueble de comercial a residencial, sin embargo, de conformidad con lo establecido en el numeral primero del artículo 101 de la ley 142 de 1994, es deber de cada municipio clasificar en estratos los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos y es deber indelegable del alcalde realizar la estratificación respectiva.

Por no ser competencia de Pacaribe asignar la estratificación, solicitamos al usuario allegar certificado de estratificación expedido por planeación no mayor a tres (3) meses, para proceder con la asignación de estrato correspondiente, el mismo puede ser enviado al correo electrónico atencionalcliente@pacaribe.com. una vez se verifique la información del certificado, se realizará el cambio y ajustes correspondientes.

Por otra parte, es procedente asignar tarifa predio desocupado durante los periodos de agosto, septiembre y octubre de 2021, Este beneficio consiste en que al predio solo se le cobra el valor del cargo fijo, el cual se encuentra asociado a las actividades de: Comercialización del servicio, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles, instalación y mantenimiento de cestas y lavado de áreas públicas de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la Resolución CRA 351 de 2005. Estas actividades se prestan para el interés común de la ciudad, razón por la cual su rubro no depende de que las actividades de aseo se realicen en un sector determinado, sino de que se garantice su prestación en la ciudad en general o en su mayoría, si las condiciones técnicas lo permiten. Se busca, que a partir de la integralidad en la prestación del servicio de aseo y por lo tanto en la tarifa, se logre una continuidad y sostenibilidad en la limpieza de las áreas públicas de los centros urbanos del país. La incorporación de estos costos en la tarifa, se soporta en que son actividades que se realizan en las vías y áreas públicas de los centros urbanos, y así como el componente de barrido, benefician a todos los ciudadanos por igual; razón por la cual, sus costos deben ser asumidos por todos los suscriptores.

Cabe aclarar que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la Resolución CRA-351 de 2005, la acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, sin embargo para seguir obteniendo el beneficio de la tarifa de un predio desocupado, es pertinente que reporte la desocupación del inmueble cada tres (3) meses, en caso de continúe en esta condición y de esta manera la empresa podrá verificar la desocupación; verificación que la empresa realizará mes a mes para poder determinar la viabilidad de reportar dichas novedades en 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



PACARIBE
S.A. E.S.P.

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.

Finalmente realiamos descuento aprobado para pago total de la deuda, la aceptación del descuento debe realizarlo al correo electrónico cartera@pacaribe.com melissa.miranda@pacaribe.com

Se Autoriza descuento para la poliza:

545760		
DEUDA TOTAL	DESCUENTO	VALOR PAGAR
8.528.110	2.617.089	5.911.021

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, 439 y 440.

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 y achacon@pacaribe.com.

Atentamente,

Yerardín Chávez Luna
Auxiliar Servicio al cliente
PACARIBE S.A. E.S.P



PACARIBE
S.A. E.S.P.

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.

