

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 NOTIFICACION Y RESPUESTA PAC-DR-6557 de 26/OCTUBRE /2020 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Motivo: Negación de recepción de respuesta

Usuario: LAURA BEATRIZ VALLEJO PACHON



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

Se fija el: 30 / NOVIEMBRE / 2020

Se retira el: 06/ DICIEMBRE/ 2020

La presente notificación se considera surtida el día: 07/ DICIEMBRE / 2020

*Bogota*



COLVANES SAS. NIT 600.485.305-4  
Principal: Carrera 88 # 178-10 Bogotá  
Atención al usuario PBX (1)7943310  
www.envia.co

Lic.Mo. Transporte 6080 de marzo 14/2000  
Lic.Mo.Bo 001358 del 4/8/2020  
Vijales y Contaduría por Minic  
CIV 4823 Transporte de Mercancía  
CIV 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011348063

CUFE  
Somos Automatizadoras Resolución: 4327 Ju/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución: 12E06 Dic/2002  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC ADMISION 11/11/2020 08:21		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401	UNIDADES 1	CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1	PESO (gramos) 1000	Desconocido No.31	
TEL: 6455481	CEDEULA/7117/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	PESO VOL 1	Rehusado No.44	
PARA LAURA BEATRIZ VALLEJO PACHON	CUENTA: 83-001-0001247	RECIBIR LOS SABADOS: SI	PESO A COBRAR(Kg) 1	No Reside No.35	
TRANSVERSAL 24 N 59 - 07 BOGOTA DC	VALOR DECLARADO 10000	NOTAS	VAL SERV.ME 0	No Reclamado No.40	
TEL 3505661443	CEDEULA/7117/NIT	AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA	FLETE VARIABLE 0	Dir. enviada No.34	
COD. POSTAL 130003149	RECIBIR LOS SABADOS: SI	Nombre CC Remitente	OTROS 0	Otros (Nov Operativa/cerrada)	
DOCUMENTOS	El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:	DOCUMENTOS	TOTAL FLETE 0	Fecha estimada de entrega: 12/11/2020	
CARTAPORTE: NO		Observaciones en la entrega:		Guía complementaria de devolución	
Fecha estimada de entrega: 12/11/2020		Fecha estimada de entrega: 12/11/2020		Recibir y satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	



Guía: 834011348063  
Fecha Sol: 30/11/2020 Rack: SOBRES  
Solucion:  
FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE POR  
FALTA DE COMUNICACION (NS)  
Contacto: KRINER



**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: LAURA BEATRIZ VALLEJO PACHON**

Radicado: 77128

Fecha: 9 de octubre de 2020

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-GC-20-6557 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 26 de octubre de 2020.

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

Cartagena, 11 de noviembre de 2020.

**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. 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



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

Cartagena de Indias, 26 de octubre de 2020

PAC-GC-20-6557

Señor(a)

**LAURA BEATRIZ VALLEJO PACHON**

Dir. Notificación: TRANSVERSAL 24 N 59 - 07 BOGOTA DC

Teléfono: 3505561443

Bogota DC

Referencia: Respuesta Reclamación N°77128. PÓLIZA N°284664

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 9 de octubre de 2020, en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

se recibe traslado de la superintendencia de servicios públicos donde se solicita el envío de un reporte individual de visita ya realizada por el personal de la Empresa PACARIBE S.A E.S.P, indicando el consumo "comprobado", del apartamento 804, el cual debe reposar en la Empresa que mencionó con base en la base tarifaria que realiza la Empresa. 2. Se solicita la ACLARACIÓN Y LA DISCRIMINACIÓN, en cuanto el valor correspondiente a la suma de \$ 1.770.153 pesos MCTE, ya que en los últimos oficios remitidos por AGUAS DE CARTÁGENA S.A E.S.P, con fecha 23 de septiembre de 2020 y PACARIBE S.A E.S.P con fecha 07 de septiembre de 2020, se está cobrando dos valores diferentes que generan gran confusión para mi prohijado. 3. Además de lo anterior, solicito respuesta oportuna por parte de la Empresa prestadora de servicios, en el menor tiempo posible, para así entrar a pagar, según lo pactado, lo pertinente a la mora. 4. Expuesto lo anterior, se solicita a la Empresa PACARIBE S.A E.S.P, que, con la finalidad de saldar el valor correspondiente a la mora, SE CONSOLIDE

UN ACUERDO DE PAGO. estrato 6 1mtr3

#### 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.

De acuerdo a lo anterior la empresa procede a dar respuesta a los hechos y a las solicitudes del usuario en su reclamación:

De acuerdo a lo manifestado por el usuario en sus hechos 1,2 y 3 nos permitimos realizar las siguientes aclaraciones:

La empresa a través de la decisión PAC-GC-20-4916 de 07 de septiembre de 2020 al usuario se le da claridad de los valores adeudados por concepto de aseo, ya que corresponde a Aguas de Cartagena informar el valor de la mora del servicio de acueducto y alcantarillado, ya que la empresa PACARIBE S.A. E.S.P no tiene las competencias para el suministro de la información de las moras adeudadas por este servicio; razón por la cual se da un concepto individual del servicio de aseo; de igual manera se discriminan los periodos adeudados ya que se aclara que estos obedecen a Octubre, Noviembre, Diciembre 2019, enero, Febrero, Marzo y Abril de 2020. nos permitimos adjuntar información emitida por parte del ente recaudador, en el cual se reflejan los saldos y periodos pendiente de pago del servicio de aseo, con un total de 1,052,066.

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.

retroactivo por lo cual no se ajustan periodos anteriores, por lo cual, aunque el usuario adjunte las facturas anteriores la empresa procede a aplicar la tarifa por desocupación a partir de la fecha del reporte y del cumplimiento de los requisitos determinados en el artículo 45 de la resolución 729-2015.

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.

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 o devolución de los valores facturados.

Con relación al punto N° 4 la empresa puede ofrecer al usuario un acuerdo de pago para el pago total de la mora de agua y aseo de la siguiente manera:

Valor total de la mora de agua y aseo: \$1.707.600

Periodos incluidos en el acuerdo: 7 periodos desde Octubre de 2019 hasta Abril de 2020.

N° de Cuotas a cancelar: 48 Cuotas por valor de \$ 35.565.

Dicho acuerdo se firma y protocoliza con el ente facturador para la mora de ambas partes.

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, 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. en virtud de las disposiciones presidenciales y ministeriales previstas en el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 «Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional», y lo dispuesto en el Decreto 457 del 22 de marzo del 2020 por el cual se ordena el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la república de Colombia, y como medida de prevención de nuestro personal y de nuestros usuarios, 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) y [ana.chacon@pacaribe.com](mailto:ana.chacon@pacaribe.com)*

**ANA MARÍA CHACÓN A.**

Coordinadora de 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](mailto:gerencia@pacaribe.com)  
Cartagena de Indias - Colombia.



Vigilado  
Superservicios