

Cartagena, 29 de octubre de 2025
PAC-DR-2-25-342329

Señor(a):
MIGUEL ANGEL FALCO LEDEZMA
Dir. Pred: PORVENIR T73 32-199 APT. 2A
Dir. Not: PORVENIR T73 32-199 APT. 2A
Tel: 3244739317
Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 342329 del 08/oct/2025
Ref.: Contrato 635255
Fac en reclamo septiembre 2025.

Respetado(a) Señor(a) **MIGUEL ANGEL FALCO LEDEZMA**

PACARIBE S.A.S. E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación por cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago, recibida mediante verbal el día 08/oct/2025, para el predio ubicado en la PORVENIR T73 32-199 APT. 2A en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) Usuario se acerca a la oficina de atención al cliente manifestando inconformidad con él con el valor facturado por servicio de aseo, indica que este mes subió, se le explica que se le está facturando intereses de financiación por el acuerdo de pago que presenta con aguas de Cartagena, igualmente el usuario solicita radicar el reclamo (…)”

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos ser su prestador del servicio de aseo, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo prestar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros usuarios; además de atender sus requerimientos dentro de los términos de ley.

En atención a su solicitud, y una vez verificado el sistema comercial de la entidad prestadora del servicio de aseo, se ha evidenciado que el incremento presentado en el valor de su factura

corresponde a un interés por mora de un convenio suscrito con Aguas de Cartagena, el cual se encuentra reflejado en la factura correspondiente:

OTROS COMPONENTES DE LA TARIFA.	
Descrip. otros componentes de la tarifa	Valor
Valor Sub/Con	-24.989,00
V Ton B y Lim x Sus	0,0026
V Ton L Ur x Suscr	0,0005
V Ton R de Ap x Sus	0,0001
V Ton Efe Apro x Sus	0,0024
V Ton R No Ap x Sus	0,0922

Desglose de Conceptos	Total Mes
ASBO PACARIBE	37.788
Recargos	310
Aprovechamiento Resolución 720	244
Cargo Fijo Resolución 720	26.124
Cargo Variable Resolución 720	11.113
Ajuste a la Decena	-3
Interes Financiación Pacaribe	9.719
SUBTOTAL:	47.507

Esperamos que este análisis haya sido de utilidad. Si detectas alguna inconsistencia o necesitas mayor detalle sobre alguno de los movimientos, por favor no dudes en comunicarte con nosotros. Estamos para ayudarle.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por el peticionario, nos permitimos informar que la empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, decide:

PRIMERO: INFORMAR facturación por intereses en mora asociado a la cuenta contrato 635255 que identifica al predio ubicado en la PORVENIR T73 32-199 APT. 2A por los hechos anteriormente expuestos.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) MIGUEL ANGEL FALCO LEDEZMA quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación PORVENIR T73 32-199 APT. 2A registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia integra, autentica y gratuita de la misma.

TERCERO: RECURSOS. Contra la presente decisión procede el recurso de Reposición ante PACARIBE S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá ser presentado en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

CUARTO: ACREDITAR, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. Para presentar recurso contra la presente decisión PAC-DR-2-25-342329

De esta manera esperamos haber atendido su solicitud. Finalmente lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo <https://www.pacaribe.com/> donde encontrará la Zona de Servicio al Cliente, a través del cual podrá registrar su petición, queja, reclamo y/o recurso, o si lo prefiere también podrá dirigirla al correo atencionalcliente@pacaribe.com, presentarla a través de nuestras líneas de atención 6424300 opción 1 o de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140, Cartagena de Indias, Bolívar en el horario Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Cordialmente,



Anachang

ANA MARÍA CHACÓN
Coordinador de Servicio al Cliente
PACARIBE S.A.S. E.S.P.

Proyectó: Natalia Varela Quintana.