

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 atencion 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 facturado 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

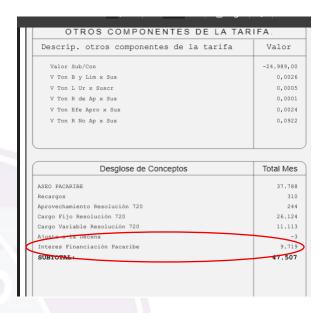
En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos ser su prestador del servicio de aseo, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo prestar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros usuarios; además de atender sus requerimientos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



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.



Cartagena de Indias - Colombia.