

Cartagena, 29 de octubre de 2025
PAC-DR-2-25- 342293

Señor:

SAMUEL FRANCISCO OVIEDO

Dir. Pred: MATUNA C32C 10B -15 OF 402

Dir. Not: dinalcoosalud@hotmail.es

Tel: 3205126349

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 342293 del 08/oct/2025

Ref.: Contrato 512575

Respetad Señor **SAMUEL FRANCISCO OVIEDO**

PACARIBE S.A.S. E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación por solicitud de descuento, recibida mediante correo electrónico el día 08/oct/2025, para el predio ubicado en MATUNA C32C 10B -15 OF 402 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) Usuario se presenta a la oficina de atención al cliente solicitando descuento sobre el total de su deuda, informa que ya aguas de Cartagena le realizó el respectivo descuento pero debe realizar el proceso con pacaribe para poder realizar el pago total. (…)”

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.

Con el fin de que el usuario pueda regularizar sus obligaciones con el servicio público de aseo, le ofrecemos la siguiente alternativa de pago:

512575			
DEUDA TOTAL	Dcto, INTERESES	Dcto, DESOCUPADO	VALOR PAGAR
\$ 9.706.896	\$ 380.099	295.590	\$ 9.031.207

Nota: Si está de acuerdo con esta propuesta de negociación, por favor responda con su aceptación y adjunte una copia de su cédula al correo electrónico soluciones.cartera@pacaribe.com

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: OFRECER alternativa de pago a la póliza 512575 con el fin de regularizar sus obligaciones con el servicio público de aseo, conforme a las consideraciones expuestas.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) SAMUEL FRANCISCO OVIEDO quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación y dinalcoosalud@hotmail.es registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica 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- 342293.

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,



ANA MARÍA CHACÓN
Coordinador de Servicio al Cliente
PACARIBE S.A.S. E.S.P.
Proyectó: Natalia Varela Quintana.