

Cartagena, 10 de noviembre de 2025
PAC-DR-2-25-343663

Señor(a):
ALBERTO TORRES GARCIAS
Dir. Pred: LA QUINTA C33 28 -41
Dir. Not: **albertotorresgarcias1952@gmail.com**
Tel: 3145102643
Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 343663 del 20/oct/2025
Ref.: Contrato 524959

Respetado(a) Señor(a) **ALBERTO TORRES GARCIAS**

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 20/oct/2025, para el predio ubicado en la LA QUINTA C33 28 -41 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(...) Usuario se presenta a la oficina de atención al cliente solicitando información sobre la carta de cobro enviada por el área de cartera, informa que tiene un convenio de pago por el saldo de ambos servicios, solicita actualizar la información. (...)”

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 este caso en particular se procede a realizar las respectivas revisiones del caso y se pudo validar que la cuenta contrato 524959 tiene con un convenio de pago suscrito.

La falta de actualización de este convenio ocasionó que los valores que el usuario pagó, se abonaran a las facturas incluidas en dicho acuerdo, lo que dejó las facturas actuales sin un reporte de pago. Por lo tanto, la prestadora ha procedido a actualizar el sistema comercial para reflejar los pagos realizados por usted.

Es importante aclarar que, aunque se actualizara la cartera, la deuda de los periodos incluidos en el convenio de pago sigue vigente. Le recordamos que este acuerdo fue suscrito directamente con el ente facturador, Acucar, y que las condiciones y periodos fueron aprobados por usted en ese momento.

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 que se actualizara el sistema comercial y se verificara el estado real del predio asociado a la cuenta contrato 524959 que identifica al predio ubicado en la LA QUINTA C33 28 -41 por los hechos anteriormente expuestos.

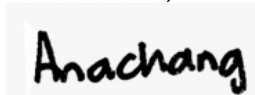
SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) ALBERTO TORRES GARCIAS quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación albertotorresgarcias1952@gmail.com registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

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-2-25-343663

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.