

Cartagena, 22 de diciembre de 2025
PAC-DR-2-25-349508

Señora:
ARIANIS BARRIOS MEZA
DADAPAPOM@HOTMAIL.COM

Asunto: Respuesta reclamación No. 349508 del 01/dic/2025
Ref.: Contrato 507800

Respetada Señora Barrios Meza

PACARIBE S.A.S. E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación recibida mediante canal telefónico el día 01/dic/2025, para el predio ubicado en la LAG.C1A 1A-139 APT. 4-02 TORRE-B en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) El Usuario manifiesta tener la cartera en un acuerdo de pago y la empresa le están mandando carta de cobro necesita revisión (…)”

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 relación a los hechos expuestos en su reclamación, PACARIBE S.A.S. E.S.P. se permite informar que, tras realizar la respectiva conciliación de cartera con el ente facturador Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. (ACUACAR), se evidenció la actualización en el sistema de un convenio de pago suscrito el día 29 de abril de 2025.

Dicho acuerdo de financiación contempla las obligaciones correspondientes a los periodos facturados desde julio de 2023 hasta febrero de 2025. En consecuencia, esta prestadora procederá a ejecutar la actualización técnica de dicho convenio en nuestra base de datos, con el firme propósito de normalizar su estado de cuenta y reflejar el saldo conforme a lo pactado.

Es imperativo aclarar al suscriptor que PACARIBE S.A.S. E.S.P. conserva la facultad legal de adelantar las gestiones de recaudo y cobro sobre aquellos periodos que no fueron incluidos

dentro del mencionado convenio, así como sobre las facturaciones corrientes que se generen a futuro. Lo anterior, en aras de evitar la acumulación de nueva cartera morosa y garantizar la suficiencia financiera en la prestación del servicio.

la empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, decide:

PRIMERO: ORDENAR la actualización técnica y contable en el sistema de facturación de PACARIBE S.A.S. E.S.P. respecto a la cuenta contrato objeto de reclamación, con el fin de incorporar el convenio de pago suscrito el 29 de abril de 2025 ante el ente facturador Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

SEGUNDO: PRECISAR que dicha actualización cubija exclusivamente las obligaciones causadas durante los periodos comprendidos entre julio de 2023 y febrero de 2025. En consecuencia, el estado de cuenta del usuario deberá reflejar la normalización de estos saldos bajo la modalidad de financiación pactada.

TERCERO: ACLARAR que la presente decisión no exonera al usuario del pago de las facturaciones corrientes ni de aquellos periodos que no fueron objeto del mencionado convenio. La empresa se reserva la facultad de adelantar las gestiones de cobro pertinentes sobre cualquier saldo en mora que no se encuentre expresamente incluido en el acuerdo de pago actualizado.

CUARTO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución a la señora ARIANIS BARRIO MEZA quien para el efecto puede ser ubicada en la dirección de notificación DADAPAPOM@HOTMAIL.COM registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia integra, autentica y gratuita de la misma.

QUINTO: 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.

SEXTO: ACREDITAR, el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. Para presentar recurso contra la presente decisión PAC-DR-2-25-349508

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 o de manera presencial en nuestras oficinas

ubicadas en Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140, Cartagena de Indias, Bolívar en el horario de 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: Ana María Chacón.

