

Atencion al Cliente Pacaribe SA

De: Atencion al Cliente Pacaribe SA <atencionalcliente@pacaribe.com>
Enviado el: jueves, 9 de septiembre de 2021 12:37
Para: 'acastro@acuacar.com'; 'mafeva1991@hotmail.com'
Asunto: RV: derecho de peticion poliza 515288
Datos adjuntos: devolucion dinero estrato.docx

Buenos días

Reciba un cordial saludo por parte de Pacaribe S.A E.S.P.

Nos permitimos informar que su solicitud quedo registrada bajo el radicado 85921.

Que tenga un excelente día.

Cordialmente;



PACARIBE
S.A. E.S.P.

Valeria Gonzalez S.

atencionalcliente@pacaribe.com

Pacaribe Transversal 73 311 - 140 Barrio Los Alpes

www.pacaribe.com

Pbx: (57 5) 6455480 Ext. 441

Antes de imprimir este mensaje de correo electrónico, pregúntese si realmente necesita una copia en papel.
Empresa comprometida con la construcción de ciudad ambientalmente amigable

De: Albert Castro <acastro@acuacar.com>
Enviado el: jueves, 9 de septiembre de 2021 12:00
Para: atencionalcliente@pacaribe.com
Asunto: derecho de peticion poliza 515288

Buenas tarde,

Radico oficio en la que solicito la devolución de mi dinero cobrado de mas, según resolución de la SSPD

La información contenida en este mensaje es para uso exclusivo de la(s) persona(s) o entidades a la(s) que se encuentra dirigido y puede contener información de uso interno y/o confidencial. Si usted ha recibido por error esta comunicación, sírvase notificarnos de inmediato telefónicamente al +57 (5) 6932770, borrar de inmediato el mensaje y abstenerse de divulgar su contenido. AGUAS DE CARTAGENA S.A., E.S.P. no se hace responsable por la transmisión incorrecta o incompleta de este correo electrónico o sus archivos anexos, o el retraso en su transmisión.

Cartagena de indias, 9 de septiembre de 2021

Señores:
PACARIBE ESP
Ciudad

Asunto: Devolución de saldo a favor, reclamación N° 84624 PÓLIZA 25313 - 515288.

Yo HILDA TERESITA PORTO VEGA, identificada con el número de cedula 23238364 expedida en Cartagena de indias, domiciliado en el barrio Vista Hermosa K60G M5 L5, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la constitución nacional y las disposiciones pertinentes del Código contencioso administrativo, me permito acudir ante ustedes, con el fin de solicitar información acerca del saldo a favor, debido a que no se me informa la suma exacta del mismo.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que manifiesta que mediante nota crédito este será abonado a próximas facturaciones, solicitó que dicha suma me sea entrega directamente, puesto que no soy yo en estos momentos quien asume el pago de los servicios públicos, siendo así un enriquecimiento sin causa, ya que esta suma ha salido de mi patrimonio económico y en estos momentos es de necesidad, ya que no cuento que la solvencia económica.

Es de anotar, que si bien es cierto hacen relación que de acuerdo a la *Cra 659 de 2013 en su artículo 2, forma y plazo*, para la devolución de los cobros, que el prestador deberá abonar a la factura el monto a devolver, por lo que no es procedente realizar la devolución a consignaciones a cuentas personales.

Tan bien es cierto que mediante concepto de la SSPD 762 DE 2006

Sobre el procedimiento de devolución de dinero a los usuarios, la SSPDO en Concepto SSPD-OJ-2006-516 indicó:

"En cuanto a los cobros facturados en exceso, la Ley 142 de 1994 prevé que las empresas de servicios públicos domiciliarios deben devolver al usuario los dineros retenidos sin justa causa.

Para tal efecto el artículo 79.31, faculta a la Superintendencia de Servicios Públicos para que al resolver el recurso de apelación contra el acto de facturación ordene a la empresa efectuar la devolución correspondiente dentro de los quince días siguientes al de la comunicación de la decisión respectiva.

Así mismo, según el criterio expuesto por esta Oficina en el Concepto OJ-2003-236, dicha orden también puede ser impartida si, previo el procedimiento previsto en el artículo 106 y s.s. de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos en su condición de autoridad competente en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos y ente encargado del control de la correcta aplicación del régimen tarifario por

parte de las empresas prestadoras, encuentra que una empresa de servicios públicos incurrió en error al fijar sus tarifas y ese error lesiona injustamente los intereses de los usuarios, sin que medie necesariamente la imposición de sanción alguna para la empresa.

De este modo se concluye que el mecanismo previsto en la ley para rembolsar lo facturado en exceso es la devolución del dinero al usuario; ahora bien, la forma en que opera la devolución varía dependiendo de la situación que de origen a ello.

En efecto, si la devolución del dinero es ordenada por la Superintendencia al decidir el recurso de apelación, la empresa necesariamente debe efectuar el desembolso del dinero en efectivo (entiéndase cheque o abono a cuenta) a favor del usuario dentro del plazo de los quince (15) días que señala la Ley.

Si el mayor valor cobrado al usuario lo reconoce la empresa al revisar el acto de facturación, o, es dispuesto por la Superintendencia de manera general como consecuencia del control a la aplicación del régimen tarifario, la empresa podrá devolver al usuario la suma cobrada en exceso de la forma en que señale el Contrato de Condiciones Uniformes o, en su defecto, mediante el descuento respectivo vía factura, salvo que la empresa acuerde con el usuario un mecanismo distinto para tal efecto”.

Ahora bien, sólo procede la devolución en un solo contado y en efectivo, es decir sin abono en la factura, cuando el usuario pagó el valor de la factura y posteriormente procedió a formular el reclamo ante la empresa.

Adicional a lo anterior, en materia de estratificación, el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 10 de la Ley 505 de 1999, establece que cuando se facture a un usuario en estrato superior al que le corresponde, debe reconocerse el mayor valor en la siguiente facturación. Cuando la facturación al usuario se haga en un estrato inferior al que le corresponde no se cobrará el valor adicional.

De acuerdo a lo anterior, es claro que tácitamente dentro la normatividad, no existe impedimento, para que el dinero sea entregado directamente al usuario, aun cuando ustedes han afectado mi prestimonio, cobrando exceso en mi facturación sin justa causa.

Así las cosas, solicito.

1. Se me informe el valor exacto del monto a devolver.
2. Se me devuelva directamente y no en las facturas el excedente del saldo a favor, como quiera que ese dinero corresponde a mi patrimonio económico, que se vio afectado por su entidad, al cobrarme lo no debido.
3. Que este caso y como quiera que se trata de facturación, sea enviado a la ssdp.
4. Que se entregue copia del expediente remitido a la ssdp, de mi reclamación por la estratificación.

Atentamente,

HILDA TERESITA PORTO VEGA.

mafeva1991@hotmail.com.

Cel.3017768502

Atencion al Cliente Pacaribe SA

De: Atencion al Cliente Pacaribe SA <atencionalcliente@pacaribe.com>
Enviado el: jueves, 9 de septiembre de 2021 14:51
Para: 'Albert Castro'
Asunto: RE: derecho de peticion poliza 515288

Sr. Albert

Se realizara el cambio de información.

Que tenga excelente día.

Cordialmente,



PACARIBE
S.A.E.S.P.

Valeria Gonzalez S.

atencionalcliente@pacaribe.com

Pacaribe Transversal 73 311 - 140 Barrio Los Alpes

www.pacaribe.com

Pbx: (57 5) 6455480Ext. 441

▲ Antes de imprimir este mensaje de correo electrónico, pregúntese si realmente necesita una copia en papel.
Empresa comprometida con la construcción de ciudad ambientalmente amigable

De: Albert Castro <acastro@acuacar.com>
Enviado el: jueves, 9 de septiembre de 2021 14:40
Para: atencionalcliente@pacaribe.com
Asunto: RV: derecho de peticion poliza 515288
Importancia: Alta

Buenas tarde,

El escrito el cual ustedes me recibieron bajo el radicado 85921., hago la salvedad la dirección de la póliza, barrio PIE DE LA POPA C29D 21^a -55, como quiera que en el escrito adjunto me equivoque de dirección.

De: Atencion al Cliente Pacaribe SA [mailto:atencionalcliente@pacaribe.com]
Enviado el: jueves, 9 de septiembre de 2021 12:37
Para: acastro@acuacar.com; mafeva1991@hotmail.com
Asunto: RV: derecho de peticion poliza 515288

Buenos días

Reciba un cordial saludo por parte de Pacaribe S.A E.S.P.

Nos permitimos informar que su solicitud quedo registrada bajo el radicado 85921.

Que tenga un excelente día.

Cordialmente,



PACARIBE

S.A.E.S.P.

Valeria Gonzalez S.

atencionalcliente@pacaribe.com

Pacaribe Transversal 73 31l - 140 Barrio Los Alpes

www.pacaribe.com

Pbx: (57 5) 6455480 Ext. 441

⚠ Antes de imprimir este mensaje de correo electrónico, pregúntese si realmente necesita una copia en papel.
Empresa comprometida con la construcción de ciudad ambientalmente amigable

De: Albert Castro <acastro@acuacar.com>

Enviado el: jueves, 9 de septiembre de 2021 12:00

Para: atencionalcliente@pacaribe.com

Asunto: derecho de petición poliza 515288

Buenas tarde,

Radico oficio en la que solicito la devolución de mi dinero cobrado de mas, según resolución de la SSPD

La información contenida en este mensaje es para uso exclusivo de la(s) persona(s) o entidades a la(s) que se encuentra dirigido y puede contener información de uso interno y/o confidencial. Si usted ha recibido por error esta comunicación, sírvase notificarnos de inmediato telefónicamente al +57 (5) 6932770, borrar de inmediato el mensaje y abstenerse de divulgar su contenido. AGUAS DE CARTAGENA S.A., E.S.P. no se hace responsable por la transmisión incorrecta o incompleta de este correo electrónico o sus archivos anexos, o el retraso en su transmisión. La información contenida en este mensaje es para uso exclusivo de la(s) persona(s) o entidades a la(s) que se encuentra dirigido y puede contener información de uso interno y/o confidencial. Si usted ha recibido por error esta comunicación, sírvase notificarnos de inmediato telefónicamente al +57 (5) 6932770, borrar de inmediato el mensaje y abstenerse de divulgar su contenido. AGUAS DE CARTAGENA S.A., E.S.P. no se hace responsable por la transmisión incorrecta o incompleta de este correo electrónico o sus archivos anexos, o el retraso en su transmisión.



Cartagena de Indias, 28 de Septiembre de 2021

PAC-DR-21-7049

Señor(a)
HILDA TERESITA PORTO VEGA

Dir. Notificación: PIE DE LA POPA C29 D 21 A -55

Teléfono: 3017768502

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Citación para notificación personal.

Para la empresa es importante darle a conocer la respuesta con oficio PAC-DR-21-7049 emitida a su PQR interpuesto bajo el radicado N° 85921 presentado por usted el día 09 de Septiembre de 2021; por ese motivo le solicitamos acercarse personalmente con su cédula de ciudadanía, a las oficinas de PACARIBE S.A. E.S.P. ubicada en los Alpes Transversal 73 # 311 - 140, de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 Pm, con el fin que le sea notificado personalmente de dicha decisión, de conformidad con lo dispuesto los artículos 66,67,68 y 69 del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Sin embargo y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria actualmente presentada en nuestro territorio y que en consecuencia en ocasiones no es posible realizar desplazamiento a nuestra sede, la empresa le enviará notificación por aviso a la dirección suministrada en su PQR, anexando copia íntegra de la respuesta emitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta comunicación.

Finalmente le informamos que si un tercero actúa en su nombre éste debe presentar poder o autorización expresa para este acto, si lo hace en representación de una persona jurídica debe acreditar su condición de representante legal mediante certificado de existencia y representación legal actualizado.

Atentamente,

ANA MARÍA CHACÓN A.
Coordinadora Servicio al cliente
PACARIBE S.A. E.S.P.

PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5

Los Alpes Transversal 73 No. 311 – 140

Teléfono: 6455480 – 6455481 – 6455482

Email: gerencia@pacaribe.com

Cartagena de Indias – Colombia.



ana.chacon

De: ana.chacon <ana.chacon@pacaribe.com>
Enviado el: lunes, 4 de octubre de 2021 15:52
Para: 'mafeva1991@hotmail.com'
CC: 'Yerardin Chavez'
Asunto: CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL PACARIBE - HILDA TERESITA PORTO VEGA
-ATENCION N° 85921

Marca de seguimiento: Seguimiento
Vence el: martes, 12 de octubre de 2021 10:00
Estado de marca: Marcado

Cartagena de Indias, 28 de Septiembre de 2021

PAC-DR-21-7049

Señor(a)
HILDA TERESITA PORTO VEGA
Dir. Notificación: PIE DE LA POPA C29 D 21 A -55
Teléfono: 3017768502
Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Citación para notificación personal.

Para la empresa es importante darle a conocer la respuesta con oficio PAC-DR-21-7049 emitida a su PQR interpuesto bajo el radicado N° 85921 presentado por usted el día 09 de Septiembre de 2021; por ese motivo le solicitamos acercarse personalmente con su cédula de ciudadanía, a las oficinas de PACARIBE S.A. E.S.P. ubicada en los Alpes Transversal 73 # 31i - 140, de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 Pm, con el fin que le sea notificado personalmente de dicha decisión, de conformidad con lo dispuesto los artículos 66,67,68 y 69 del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Sin embargo y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria actualmente presentada en nuestro territorio y que en consecuencia en ocasiones no es posible realizar desplazamiento a nuestra sede, la empresa le enviará notificación por aviso a la dirección suministrada en su PQR, anexando copia íntegra de la respuesta emitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta comunicación.

Finalmente le informamos que si un tercero actúa en su nombre éste debe presentar poder o autorización expresa para este acto, si lo hace en representación de una persona jurídica debe acreditar su condición de representante legal mediante certificado de existencia y representación legal actualizado.

Atentamente,



PACARIBE
S.A. E.S.P.

ana.chacon

De: postmaster@outlook.com
Enviado el: lunes, 4 de octubre de 2021 15:53
Para: ana.chacon@pacaribe.com
Asunto: Entregado: CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL PACARIBE - HILDA TERESITA
PORTO VEGA -ATENCION Nº 85921
Datos adjuntos: details.txt; Datos adjuntos sin título 00723.txt

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

mafeva1991@hotmail.com

Asunto: CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL PACARIBE - HILDA TERESITA PORTO VEGA -ATENCION Nº 85921



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 178-10 Bogotá
Atención al usuario Tel(1)7943670
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISSION 04/10/2021 10:14 ORIGEN: CARTAGENA DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR			
REMITENTE: PACARIPE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIPE.COM		CENTRO DE COSTO 010401	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO, 31I-140 TEL: 3012917329 CEDULA/TI/NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247 PARA HILDA TERESITA PORTO VEGA PIE DE LA POPA C29 D 21 A -55			
TEL 3017768502	CEDULA / TI / NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS			
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL			
Nombre CC.Remitente	El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		
El usuario da/o expresa constancia que tiene conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las cartillas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PGR remitente a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670			
-RECOLECCION-			

UNIDADES	DESCONOCIDO		No.31	1	2		
1	Rehusado		No.44	1	2		
PESO (gramos)	No Reside		No.35	1	2		
1000	No Reclamado		No.40	1	2		
PESO VOL	Dir. errada		No.34	1	2		
1	Otros (Nov Operativa/cerrado)			1	2		
PESO A COBRAR(Kg)							
1							
VALOR DECLARADO	Fecha de devolución al remitente		D:	M:	A:		
10000			H:	M:			
VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:						
0							
CARTAPORTE: NO	Fecha estimada de entrega: 05/10/2021		D:	M:	A:	H:	M:
EXCEPCIONES: A. S. Informa al Remitente que se cumplimenta la Ley 1041 de 2012, incluye complementaria, Regla de Privacidad y Regla de Tratamiento de Datos Personales, su información personal no es destinada a tercero, solo se realiza el tratamiento necesario para la ejecución de los servicios, atención de reclamos y/o retenciones y, será suministrada únicamente a los interlocutores del servicio a través que establece, por su totalidad u orden de autoridad competente. Para la prestación de PGR remitente al portal web www.envia.co/retencion o a la linea telefónica 7543670							
FOPERSI							



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 178-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISSION 04/10/2021 10:14 ORIGEN: CARTAGENA DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR			
REMITENTE: PACARIPE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIPE.COM		CENTRO DE COSTO 010401	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO, 31I-140 TEL: 3012917329 CEDULA/TI/NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247 PARA HILDA TERESITA PORTO VEGA PIE DE LA POPA C29 D 21 A -55			
TEL 3017768502	CEDULA / TI / NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS			
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL			
Nombre CC.Remitente	El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		
El usuario da/o expresa constancia que tiene conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las cartillas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PGR remitente a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670			
-RECOLECCION-			

UNIDADES	DESCONOCIDO		No.31	1	2		
1	Rehusado		No.44	1	2		
PESO (gramos)	No Reside		No.35	1	2		
1000	No Reclamado		No.40	1	2		
PESO VOL	Dir. errada		No.34	1	2		
1	Otros (Nov Operativa/cerrado)			1	2		
PESO A COBRAR(Kg)							
1							
VALOR DECLARADO	Fecha de devolución al remitente		D:	M:	A:		
10000			H:	M:			
VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:						
0							
CARTAPORTE: NO	Fecha estimada de entrega: 05/10/2021		D:	M:	A:	H:	M:
EXCEPCIONES: A. S. Informa al Remitente que se cumplimenta la Ley 1041 de 2012, incluye complementaria, Regla de Privacidad y Regla de Tratamiento de Datos Personales, su información personal no es destinada a tercero, solo se realiza el tratamiento necesario para la ejecución de los servicios, atención de reclamos y/o retenciones y, será suministrada únicamente a los interlocutores del servicio a través que establece, por su totalidad u orden de autoridad competente. Para la prestación de PGR remitente al portal web www.envia.co/retencion o a la linea telefónica 7543670							
FOPERSI							



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 178-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISSION 04/10/2021 10:14 ORIGEN: CARTAGENA DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR			
REMITENTE: PACARIPE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIPE.COM		CENTRO DE COSTO 010401	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO, 31I-140 TEL: 3012917329 CEDULA/TI/NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247 PARA HILDA TERESITA PORTO VEGA PIE DE LA POPA C29 D 21 A -55			
TEL 3017768502	CEDULA / TI / NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS			
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL			
Nombre CC.Remitente	El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		
El usuario da/o expresa constancia que tiene conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las cartillas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PGR remitente a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670			
-DESTINATARIO-			

UNIDADES	DESCONOCIDO		No.31	1	2		
1	Rehusado		No.44	1	2		
PESO (gramos)	No Reside		No.35	1	2		
1000	No Reclamado		No.40	1	2		
PESO VOL	Dir. errada		No.34	1	2		
1	Otros (Nov Operativa/cerrado)			1	2		
PESO A COBRAR(Kg)							
1							
VALOR DECLARADO	Fecha de devolución al remitente		D:	M:	A:		
10000			H:	M:			
VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:						
0							
CARTAPORTE: NO	Fecha estimada de entrega: 05/10/2021		D:	M:	A:	H:	M:
EXCEPCIONES: A. S. Informa al Remitente que se cumplimenta la Ley 1041 de 2012, incluye complementaria, Regla de Privacidad y Regla de Tratamiento de Datos Personales, su información personal no es destinada a tercero, solo se realiza el tratamiento necesario para la ejecución de los servicios, atención de reclamos y/o retenciones y, será suministrada únicamente a los interlocutores del servicio a través que establece, por su totalidad u orden de autoridad competente. Para la prestación de PGR remitente al portal web www.envia.co/retencion o a la linea telefónica 7543670							
FOPERSI							

Cartagena de Indias, 28 de Septiembre de 2021

PAC-DR-21-7049

Señor(a)

HILDA TERESITA PORTO VEGA

Dir. Notificación: PIE DE LA POPA C29 D 21 A -55

Teléfono: 3017768502

Cartagena de Indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 85921– Póliza N° 515288

Cordial Saludo,

PACARIBE S.A. E.S.P dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación recibida en nuestras oficinas el día 09 de Septiembre de 2021, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

La usuaria se le aprobó un cambio de estrato con radicado 84624, la usuaria solicita ahora que el saldo a favor se devuelva en su cuenta bancaria - NOTIFICAR TAMBIEN POR CORREO.

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Respetado usuario, queremos agradecerle por darnos la confianza de ser su prestador del servicio de aseo, cumpliendo con sus expectativas, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo, transmitir a nuestros usuarios los mejores valores con calidad en cada una de nuestras actividades.

Para dar respuesta al usuario es necesario dar claridad en lo siguiente:

Mediante atención N° 82700 de 19 de Mayo de 2021 el usuario interpone reclamación relacionada con estrato incorrecto, la cual fue accedida favorablemente por parte de la empresa al usuario y mediante la cual se ajusta estrato de residencial estrato 5 a residencial estrato 4 y de igual manera se programa devolución de las últimas 5 facturaciones emitidas conforme lo establecido en el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

El día 17 de Junio de 2021 el usuario interpuso recurso de Reposición contra la decisión PAC-DR-21-3910 emitida el 31 de Mayo de 2021 y de acuerdo a ello la empresa revoca dicha decisión ajustando el estrato al usuario de residencial de estrato cinco (5) a estrato cuatro (4) de acuerdo a acta emitida el 02 de Abril de 2011 por parte de la Secretaría de Planeación Distrital de la ciudad de Cartagena y también aprobó reflejar nota crédito (saldo a favor de la diferencia entre estrato residencial cinco (5) a estrato residencial cuatro (4)).

PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5

Los Alpes Transversal 73 No. 311 – 140

Teléfono: 6455480 – 6455481 – 6455482

Email: gerencia@pacaribe.com

Cartagena de Indias – Colombia.





PACARIBE
S.A.E.S.P.

Dichas devoluciones como nota a crédito o abono a cuenta se realizarían en las próximas facturaciones del servicio de los períodos comprendidos entre Abril 2011 hasta Noviembre 2020, correspondiente a los períodos pendientes por ajustar.

De acuerdo a lo anterior y a lo citado por parte del usuario en su reclamación específicamente en el concepto OJ-2003-236 la normatividad es clara al disponer que los montos objeto de desembolso por diferencias en la facturación pueden ser devueltos en cheque o abono a cuenta a favor del usuario, entiéndase cuenta como el contrato o póliza del usuario.

De igual manera la resolución CRA 659 de 2013 en su artículo 2 es clara al disponer que “**la persona prestadora deberá devolver la totalidad de los cobros no autorizados a las cuentas contratado o denominación análoga de donde se haya originado el pago, existentes al momento de la liquidación del monto a devolver, con que se identifique al propietario, suscriptor o usuario en la facturación**”.

Así la cosa la normatividad aplicable da total claridad que dicho descuento se realizará mediante **la forma descrita en el contrato de condiciones uniformes, o en su defecto mediante el mismo descuento vía Factura**, por lo cual no es procedente realizar devoluciones de contado o efectivo de dichos montos.

Por otra parte, la empresa procede a realizar la revisión en el sistema comercial y a las facturaciones emitidas al usuario y se puede evidenciar que los saldos a favor se han programado y se han visto reflejados en sus facturas:

Se evidencia en la factura del Agosto 2021 ajuste de estrato a residencial estrato 4 y saldo a favor del total de la factura así:

- Factura de Agosto 2021:

Estrato Asignado: Residencial estrato 4
Saldo a favor reflejado: \$63.512

Los valores de saldo a favor se verán reflejados hasta que se agote la totalidad del monto a devolver.

PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5
Los Alpes Transversal 73 No. 31i - 140
Teléfono: 6455480 - 6455481 - 6455482
Email: gerencia@pacaribe.com
Cartagena de Indias - Colombia.



Vigilado
Superservicios



Call Center 6943337

Factura de Venta

00010010152268034 Periodo

Nombre abonado

HANIEL POETO VEGA

CARTAGENA

Fecha de Emisión 12-08-2021

Ret. Catastral

130010102020061800010000


ASEO
Cliente:
515288
PACARIBE SA
E.S.P.
NIT: 900.074.102-5
Barrio Los Alpes
Transversal 73 No. 311 - 140
Cartagena de Indias - Colombia
TEL 6455480 EXT 401 - 6424300

Frecuencia Bando | Frecuencia Recolección | Aporte

Clasificación

Estrato

Tanda

OTROS COMPONENTES DE LA TARIFA

Descripción: Otras componentes de la tarifa

Valor

Tasa de Alquiler

0,00



PACARIBE
S.A.E.S.P.

Nuevamente ratificamos nuestro compromiso con la prestación eficiente del servicio de aseo, ejecutando acciones encaminadas a mitigar los impactos ambientales que se puedan generar en nuestras zonas de operación, promoviendo y apoyando prácticas que generen conciencia y compromiso para con la ciudad.

Es un gusto poder brindarle nuestros servicios y asesorías cada vez que los necesite. Lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo www.pacaribe.com donde encontrará la Zona de Servicio al Cliente, a través del cual puede registrar Una Petición, Queja o Reclamo. Así mismo, puede contactarnos a través de nuestro correo atencionalcliente@pacaribe.com. También puede comunicarse con nuestra línea de atención 6455480 ext 400, 439 y 440.

Contra la presente decisión procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta comunicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se recibirán solo por los siguientes medios habilitados: atencionalcliente@pacaribe.com

ANA MARÍA CHACÓN A.
Coordinadora de servicio al cliente
PACARIBE S.A. E.S.P.

NOTIFICACIÓN PERSONAL:

HOY 27/06/2014 SIENDO LAS 11:08 HORAS, PACARIBE S.A. E.S.P. NOTIFICA LA DECISIÓN CONTENIDA EN
EL OFICIO PAC-DR-21-7049

FIRMA RECIBIDO: Recibido

IDENTIFICACIÓN: 33112274

PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5
Los Alpes Transversal 73 No. 311 - 140
Teléfono: 6455480 - 6455481 - 6455482
Email: gerencia@pacaribe.com
Cartagena de Indias - Colombia.



Vigilado
Superservicios



PACARIBE
SA E.S.P.

CONSTANCIA DE PETICIÓN QUEJA O RECLAMO

1,4 1,6
MR-AU-F01

Versión: 2

Fecha de Aprobación:
16/07/2021

Atención	85921	Causal	SOLICITUD DE INFORMACIÓN <i>Cambio estrato</i>		Fecha radicado	09/09/2021	
Canal de Recepción	CORREO ELECTRONICO		Tipo de Trámite	PETICIÓN	Fecha límite respuesta:	30/09/2021	
Póliza	515288	Nombre	HAMLEL PORTO VEGA				
Dirección	P.POPA C29D 21A -55			E-mail:	mafeva1991@hotmail.com.		
User que reporta	HILDA TERESITA PORTO VEGA				Teléfono	3017768502	
Dirección de Notificación	P.POPA C29D 21A -55				Autoriza Notificación Electrónica	SI	NO
Pretensión del cliente							
La usuaria se le aprobó un cambio de estrato con radicado 84624, la usuaria solicita ahora que el saldo a favor se devuelva en su cuenta bancaria - NOTIFICAR TAMBIEN POR CORREO.							

Acepto el uso de mis datos personales, tratamiento, protección y conservación de estos a Pacaribe S.A. E.S.P. De acuerdo a lo establecido en la Ley 1531 de 2012.

Firma de recibido cliente

Funcionario

Atención	85921	Causal	SOLICITUD DE INFORMACIÓN		Fecha radicado	09/09/2021	
Canal de Recepción	CORREO ELECTRONICO		Tipo de Trámite	PETICIÓN	Fecha límite respuesta:	30/09/2021	
Póliza	515288	Nombre	HAMLEL PORTO VEGA				
Dirección	P.POPA C29D 21A -55			E-mail:	mafeva1991@hotmail.com.		
User que reporta	HILDA TERESITA PORTO VEGA				Teléfono	3017768502	
Dirección de Notificación	P.POPA C29D 21A -55				Autoriza Notificación Electrónica	SI	NO
Pretensión del cliente							
La usuaria se le aprobó un cambio de estrato con radicado 84624, la usuaria solicita ahora que el saldo a favor se devuelva en su cuenta bancaria - NOTIFICAR TAMBIEN POR CORREO.							

Acepto el uso de mis datos personales, tratamiento, protección y conservación de estos a Pacaribe S.A. E.S.P. De acuerdo a lo establecido en la Ley 1531 de 2012.

Cartagena de indias, 9 de septiembre de 2021

Señores:
PACARIBE ESP
Ciudad

Asunto: Devolución de saldo a favor, reclamación N° 84624 PÓLIZA 25313 - 515288.

Yo HILDA TERESITA PORTO VEGA, identificada con el número de cedula 23238364 expedida en Cartagena de indias, domiciliado en el barrio Vista Hermosa K60G M5 L5, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la constitución nacional y las disposiciones pertinentes del Código contencioso administrativo, me permito acudir ante ustedes, con el fin de solicitar información acerca del saldo a favor, debido a que no se me informa la suma exacta del mismo.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que manifiesta que mediante nota crédito este será abonado a próximas facturaciones, solicitó que dicha suma me sea entrega directamente, puesto que no soy yo en estos momentos quien asume el pago de los servicios públicos, siendo así un enriquecimiento sin causa, ya que esta suma ha salido de mi patrimonio económico y en estos momentos es de necesidad, ya que nouento que la solvencia económica.

Es de anotar, que si bien es cierto hacen relación que de acuerdo a la *Cra 659 de 2013 en su artículo 2, forma y plazo*, para la devolución de los cobros, que el prestador deberá abonar a la factura el monto a devolver, por lo que no es procedente realizar la devolución a consignaciones a cuentas personales.

Tan bien es cierto que mediante concepto de la SSPD 762 DE 2006

Sobre el procedimiento de devolución de dinero a los usuarios, la SSPDO en Concepto SSPD-OJ-2006-516 indicó:

"En cuanto a los cobros facturados en exceso, la Ley 142 de 1994 prevé que las empresas de servicios públicos domiciliarios deben devolver al usuario los dineros retenidos sin justa causa.

Para tal efecto el artículo 79.31, faculta a la Superintendencia de Servicios Públicos para que al resolver el recurso de apelación contra el acto de facturación ordene a la empresa efectuar la devolución correspondiente dentro de los quince días siguientes al de la comunicación de la decisión respectiva.

Así mismo, según el criterio expuesto por esta Oficina en el Concepto OJ-2003-236, dicha orden también puede ser impartida si, previo el procedimiento previsto en el artículo 106 y s.s. de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos en su condición de autoridad competente en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos y ente encargado del control de la correcta aplicación del régimen tarifario por

parte de las empresas prestadoras , encuentra que una empresa de servicios públicos incurrió en error al fijar sus tarifas y ese error lesionó injustamente los intereses de los usuarios, sin que medie necesariamente la imposición de sanción alguna para la empresa.

De este modo se concluye que el mecanismo previsto en la ley para rembolsar lo facturado en exceso es la devolución del dinero al usuario; ahora bien, la forma en que opera la devolución varía dependiendo de la situación que de origen a ello.]

En efecto, si la devolución del dinero es ordenada por la Superintendencia al decidir el recurso de apelación, la empresa necesariamente debe efectuar el desembolso del dinero en efectivo (entiéndase cheque o abono a cuenta) a favor del usuario dentro del plazo de los quince (15) días que señala la Ley.

Si el mayor valor cobrado al usuario lo reconoce la empresa al revisar el acto de facturación, o, es dispuesto por la Superintendencia de manera general como consecuencia del control a la aplicación del régimen tarifario, la empresa podrá devolver al usuario la suma cobrada en exceso de la forma en que señale el Contrato de Condiciones Uniformes o, en su defecto, mediante el descuento respectivo vía factura, salvo que la empresa acuerde con el usuario un mecanismo distinto para tal efecto".

Ahora bien, sólo procede la devolución en un solo contado y en efectivo, es decir sin abono en la factura, cuando el usuario pagó el valor de la factura y posteriormente procedió a formular el reclamo ante la empresa.

Adicional a lo anterior, en materia de estratificación, el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 10 de la Ley 505 de 1999, establece que cuando se facture a un usuario en estrato superior al que le corresponde, debe reconocerse el mayor valor en la siguiente facturación. Cuando la facturación al usuario se haga en un estrato inferior al que le corresponde no se cobrará el valor adicional.

De acuerdo a lo anterior, es claro que tácitamente dentro la normatividad, no existe impedimento, para que el dinero sea entregado directamente al usuario, aun cuando ustedes han afectado mi prestimonio, cobrando exceso en mi facturación sin justa causa.

Así las cosas, solicito.

1. Se me informe el valor exacto del monto a devolver.
2. Se me devuelva directamente y no en las facturas el excedente del saldo a favor, como quiera que ese dinero corresponde a mi patrimonio económico, que se vio afectado pos su entidad, al cobrarme lo no debido.
3. Que este caso y como quiera que se trata de facturación, sea enviado a la ssdp.
4. Que se entregue copia del expediente remitido a la ssdp, de mi reclamación por la estratificación.

Atentamente,

HILDA TERESITA PORTO VEGA.

mafeva1991@hotmail.com.

Cel.3017768502