

## 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](http://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 párrafo 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 sspd.
4. Que se entregue copia del expediente remitido a la sspd, de mi reclamación por la estratificación.

Atentamente,

HILDA TERESITA PORTO VEGA.

[mafeva1991@hotmail.com](mailto: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](http://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 21ª -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](mailto:acastro@acuacar.com); [mafeva1991@hotmail.com](mailto: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 73 311 - 140 Barrio Los Alpes

[www.pacaribe.com](http://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](mailto:acastro@acuacar.com)>

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

**Para:** [atencionalcliente@pacaribe.com](mailto: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.

---

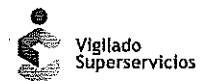
PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5

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 N° 85921  
**Datos adjuntos:** details.txt; Datos adjuntos sin título 00723.txt

**El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:**

[mafeva1991@hotmail.com](mailto:mafeva1991@hotmail.com)

Asunto: CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL PACARIBE - HILDA TERESITA PORTO VEGA -ATENCION N° 85921



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota  
Atencion al usuario Tel (1)7943678  
www.envia.co

Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CIU 4923 Transporte de Mercancia  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011541396

CUFE  
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 04/10/2021 10:14		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM				Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES	Desconocido	No.31	1 2
TEL: 3012917329	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado	No.44
PARA HILDA TERESITA PORTO VEGA		PESO (gramos)	No Reside	No.35	1 2
PIE DE LA POPA C29 D 21 A -55		PESO VOL	No Reclamado	No.40	1 2
		PESO A COBRAR(Kg)	Dir. errada	No.34	1 2
		VALOR DECLARADO 10000	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2
TEL 3017768502	CEDULA/TI/NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI	Fecha de devolucion al remitente	D: M: A: FE: ME:
NOTAS		VAL SERV ME 0	Observaciones en la entrega:	Guía complementaria de devolución	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		FLETE VARIABLE 0	OTROS 0	Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
Nombre CC,Remitente		TOTAL FLETE 0	CARTAPORTE:0	Fecha estimada de entrega: 05/10/2021	
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			



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota  
Atencion al usuario (5) 6439490  
www.envia.co

Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CIU 4923 Transporte de Mercancia  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011541396

CUFE  
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 04/10/2021 10:14		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM				Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES	Desconocido	No.31	1 2
TEL: 3012917329	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado	No.44
PARA HILDA TERESITA PORTO VEGA		PESO (gramos)	No Reside	No.35	1 2
PIE DE LA POPA C29 D 21 A -55		PESO VOL	No Reclamado	No.40	1 2
		PESO A COBRAR(Kg)	Dir. errada	No.34	1 2
		VALOR DECLARADO 10000	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2
TEL 3017768502	CEDULA/TI/NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI	Fecha de devolucion al remitente	D: M: A: FE: ME:
NOTAS		VAL SERV ME 0	Observaciones en la entrega:	Guía complementaria de devolución	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		FLETE VARIABLE 0	OTROS 0	Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
Nombre CC,Remitente		TOTAL FLETE 0	CARTAPORTE:0	Fecha estimada de entrega: 05/10/2021	
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			



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota  
Atencion al usuario (5) 6439490  
www.envia.co

Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CIU 4923 Transporte de Mercancia  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011541396

CUFE  
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 04/10/2021 10:14		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM				Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES	Desconocido	No.31	1 2
TEL: 3012917329	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Rehusado	No.44
PARA HILDA TERESITA PORTO VEGA		PESO (gramos)	No Reside	No.35	1 2
PIE DE LA POPA C29 D 21 A -55		PESO VOL	No Reclamado	No.40	1 2
		PESO A COBRAR(Kg)	Dir. errada	No.34	1 2
		VALOR DECLARADO 10000	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2
TEL 3017768502	CEDULA/TI/NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI	Fecha de devolucion al remitente	D: M: A: FE: ME:
NOTAS		VAL SERV ME 0	Observaciones en la entrega:	Guía complementaria de devolución	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		FLETE VARIABLE 0	OTROS 0	Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	
Nombre CC,Remitente		TOTAL FLETE 0	CARTAPORTE:0	Fecha estimada de entrega: 05/10/2021	
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			



**PACARIBE**  
S.A. E.S.P.

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:

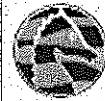
Mediante atención N° 82700 de 19 de Mayo de 2021 el usuario interpone reclamación relacionada con estrato incorrecto, la cual fue accedida favorablemente por parte de la empresa al usuario y mediante la cual se ajusta estrato de residencial estrato 5 a residencial estrato 4 y de igual manera se programa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



 Vigilado  
Superservicios



**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 periodos comprendidos entre Abril 2011 hasta Noviembre 2020, correspondiente a los periodos 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, enténdase 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 contrato 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 las cosas 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 verá 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. 311 - 140  
Teléfono: 6455480 - 6455481 - 6455482  
Email: gerencia@pacaribe.com  
Cartagena de Indias - Colombia.



Vigilado  
Superservicios



**PACARIBE**  
S.A. E.S.P.

Call Center 6943337

**CARTAGENA**

Factura de Venta: 00912021A1-52268084 Período: 12-08-2021 Ref. Catastral: 1300101020ZB0061890010050

Nombre abonado: HANIEL FORTO VEGA Domicilio: C29D 21A 59 FIE DE LA POPA

**ASEO**  
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

**CLIENTE**  
515288

**POLIZA**  
515288

**AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**  
NIT. 800.252.986-4  
Edificio Chambacó, piso 2  
Cra. 135 No. 28-78  
Cartagena de Indias - Colombia  
Call Center 6943337

Frecuencia Barido	Frecuencia Recolección	Aporte
Clasificación	M3	Estrato 4

**OTROS COMPONENTES DE LA TARIFA**

Descripción otros componentes de la tarifa	Valor
Tasa de Aseo	6,000
Tasa de Recolección	6,000
Tasa de Limpieza	6,000
Tasa de Mantenimiento	6,000
Tasa de Operación	6,000
Tasa de Reparación	6,000

**Desglose de Conceptos**

Concepto	Total Mes
ASEO	6,000
RECOLECCIÓN	6,000
OTROS COMPONENTES DE LA TARIFA	24,000
<b>SUBTOTAL:</b>	<b>36,000</b>

**Observaciones:**

Clase uso: RESIDENCIAL  
Estrato: 4  
Servicio: G.F. de Cons. Abantallado G.F. de Cons. Unidades

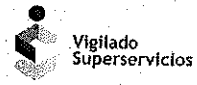
Suspensión a partir del 28/02/2021  
Dated taken a un valor como Saldo Antecipado \$1.513,00 de Escudos.  
Tasa de Rec 4,75 (7/23) Tasa Retributiva 26,68 (6/23)

Desglose de Conceptos	M3	Precio	Total Mes
Abantallado, como rec.			31.000
Abantallado, como rec.			31.000
Consumo Agua, Base de 10 a 15 M3	24	2.137,00	51.288
Abantallado, como rec.			51.288
Consumo Agua, Base de 10 a 15 M3	24	2.137,00	51.288
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>129.493</b>
<b>Saldo a Favor del usuario</b>			<b>61.513</b>

Por lo anterior y de acuerdo a sus solicitudes la empresa procede a:

1. Se informa que el valor exacto de devolución pendiente corresponde a las facturas desde Abril 2011 hasta Noviembre 2020, correspondiente a los periodos pendientes por ajustar, por valor total de \$ 3.292.012
2. No realizar devolución en efectivo o en giro a cuenta bancaria de acuerdo a las consideraciones expuestas en la reclamación.
3. No enviar reclamo a la SSPD, ya que de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente la empresa envía al ente de control los expedientes correspondientes a recursos de Reposición en subsidio de apelación confirmados por la empresa, para que surtan la respectiva apelación.
4. Debido a que no se envía expediente de dicha reclamación a la SSPD no es procedente dicha pretensión.

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.

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](http://www.pacaribe.com) donde encontrará la Zona de Servicio al Cliente, a través del cual puede registrar Una Pétición, Queja o Reclamo. Así mismo, puede contactarnos a través de nuestro correo [atencionalcliente@pacaribe.com](mailto: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](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com)*

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

NOTIFICACIÓN PERSONAL:

HOY 27/06/2014 SIENDO LAS 11:18 HORAS, PACARIBE S.A. E.S.P. NOTIFICA LA DECISIÓN CONTENIDA EN EL OFICIO PAC-DR-21-7040

FIRMA 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](mailto:gerencia@pacaribe.com)  
Cartagena de Indias - Colombia.



Vigilado  
Superservicios


1,4 1,6

	<b>CONSTANCIA DE PETICIÓN QUEJA O RECLAMO</b>				MR-AU-F01	
					Versión: 2	
					Fecha de Aprobación: 16/07/2021	
Atención	85921	Causal <del>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</del> <i>cambio estrato</i>			Fecha radicado	09/09/2021
Canal de Recepción	CORREO ELECTRONICO	Tipo de Trámite PETICIÓN			Fecha limite respuesta:	30/09/2021
Póliza	515288	Nombre	HAMLEL PORTO VEGA			
Dirección	P.POPA C29D 21A -55			E-mail:	mafeva1991@hotmail.com.	
Usuario que reporta	HILDA TERESITA PORTO VEGA				Teléfono	3017768502
Dirección de Notificación	P.POPA C29D 21A -55				Autoriza Notificación Electrónica	SI NO
<b>Pretensión del cliente</b>						
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 1551 de 2012.

Firma de recibido cliente

Funcionario

	<b>CONSTANCIA DE PETICIÓN QUEJA O RECLAMO</b>				MR-AU-F01	
					Versión: 2	
					Fecha de Aprobación: 16/07/2021	
Atención	85921	Causal SOLICITUD DE INFORMACIÓN			Fecha radicado	09/09/2021
Canal de Recepción	CORREO ELECTRONICO	Tipo de Trámite PETICIÓN			Fecha limite respuesta:	30/09/2021
Póliza	515288	Nombre	HAMLEL PORTO VEGA			
Dirección	P.POPA C29D 21A -55			E-mail:	mafeva1991@hotmail.com.	
Usuario que reporta	HILDA TERESITA PORTO VEGA				Teléfono	3017768502
Dirección de Notificación	P.POPA C29D 21A -55				Autoriza Notificación Electrónica	SI NO
<b>Pretensión de cliente</b>						
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 1581 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 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 párrafo 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 sspd.
4. Que se entregue copio del expediente remitido a la sspd, de mi reclamación por la estratificación.

Atentamente,

HILDA TERESITA PORTO VEGA.

[mafeva1991@hotmail.com](mailto:mafeva1991@hotmail.com).

Cel.3017768502