

Oficio PQR No. - 000283-  
Girón, Abril 03 de 2017

Señor(a)  
HAMILTON JAIR MARTINEZ FERNANDEZ  
CL 52A # 13-45 BARRIO LA ESMERALDA  
Floridablanca

Estimado usuario:

Dando respuesta a su Petición No. 000283, le comunicamos que se constató que:

En cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, se procede a resolver la reclamación mencionada en el asunto.

### CONTENIDO DE LA PETICION

El usuario solicita que le facturen en un recibo el servicio de aseo, ya que se está generando doble facturación en dicho servicio en las direcciones cl 52a # 13-43 pisos 2 código suscriptor 1257933 y cl 52ª # 13-45 código suscriptor 586342 por lo tanto le agrade que cobre una sola factura ya que el doble cobro es ilegal y la empresa que tuvo el error les devuelva el dinero de doble cobro.

### LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Dando respuesta a la reclamación interpuesta, procedemos a resolver así:

Sea lo primero aclarar, que luego de verificar el caso en nuestro sistema comercial, se encuentra que el usuario con código de suscriptor ESSA No. 1257933-0, se encuentra vinculado con nuestra empresa desde el mes de Mayo de 2013, fecha desde la cual la empresa igualmente le ha venido prestando los servicios. Posterior a la vinculación del usuario, Proactiva inicio el cobro mediante facturación expedida por la empresa de energía ESSA.

Asimismo, en consecuencia a lo anterior, desde el periodo de inicio de prestación de servicio, igual se inició con el cobro del mismo mediante la factura de energía.

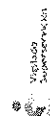
Se puede concluir entonces, que nuestra empresa está realizando un cobro debido por los servicios efectivamente prestados, y conforme a la vinculación legal realizado por petición del usuario; por lo que se hace necesario que usted verifique con el otro operador REDIBA; pues, de lo que se puede apreciar, la situación de doble cobro se le genera por parte de dicho operador y no por parte de nuestra empresa; toda vez que no solamente es Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P quien presta los servicios, sino, que previo a la prestación y facturación, el usuario se vinculó debidamente ante la empresa.

*Proactiva Chicamocha S.A E.S.P.*

Nit. 900.293.868 - 7

Calle 60 No. 16C-03 B. La Esmeralda – Girón (Santander)

Tel. 6806437 – 6905690



**RESUELVE:**

No acceder a su reclamo por las consideraciones anteriormente expuestas; por tanto nuestra empresa seguirá prestando los servicios y facturando el mismo.

Envíese citación y notifiqúese personalmente el contenido de la presente Resolución al peticionario, y de no ser posible la notificación personal, procédase a la notificación por aviso de conformidad con lo previsto por los Arts. 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011.

Se le informa al usuario que contra la presente procede recurso de reposición ante la misma empresa y en subsidios apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Sin embargo, para recurrir el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso (Artículo 155 de la Ley 142 de 1994).

Atentamente,

  
**ISMARIS ORTIZ GÓNZALEZ**  
Gerente Comercial

NOTIFICACIÓN PERSONAL: HOY \_\_\_\_\_, NOTIFICA LA  
DECISIÓN CONTENIDA EN EL No. -000283- DEL \_\_\_\_\_ AL USUARIO HAMILTON JAIR  
MARTINEZ HERNANDEZ.

Elaboró:  
Fecha:

FIRMA Y CÉDULA No.: \_\_\_\_\_

