



29/10/2019

## **SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGO POR SERVICIOS NO PRESTADOS**

En la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, estamos transformando nuestro modelo de servicio para facilitar y agilizar la atención a sus solicitudes, por ello nos permitimos informar que, a partir del 1 de noviembre de 2019, se implementará un nuevo proceso para la gestión y atención de las solicitudes de notas crédito o reintegros de pagos por servicios no prestados.

A partir de esta fecha, todas las solicitudes de notas crédito o reintegros de pagos de servicios no prestados serán recibidas a través de nuestra página web, en el aplicativo "Turnos SPB" <http://turnos.sprbun.com:8825/> opción Registro y PQRS/ PQRS.

Para gestión y trámite de las solicitudes se deben adjuntar los siguientes documentos:

- Formulario PQRS (publicado en nuestra página web, <http://www.sprbun.com/web/portal/instructivos>)
- Factura
- Soporte de pago de factura

La recepción de solicitudes se realizará solo a través del portal de Turnos SPB, la gestión de notificaciones y respuestas se realizará a los correos electrónicos indicados en el portal de Turnos SPB.

Ratificamos nuestro compromiso y disposición de servicio a todos nuestros clientes y usuarios.

Cordialmente,

DIDA EUGENIA SANCHEZ PEÑA  
Directora de Servicio al Cliente



Agencia Nacional de  
Infraestructura

