

PTANA- 330-20762

Piedecuesta, 5 de febrero del 2021

S. 2.021000249 08/02/2021 13:48
PQR



Señora:
YULIANA BECERRA SÁNCHEZ
TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581
PASEO CATALUÑA
PIEDECUESTA.

Asunto: Respuesta Informativa a Solicitud de Aplicación de pago al código No. 019794.

Respuesta al oficio de fecha 1 de febrero del 2021, interpuesto por la señora **YULIANA BECERRA SÁNCHEZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con el número interno **210**, en atención a su solicitud me permito dar respuesta e informar lo siguiente,

Una vez revisado detalladamente el contenido de su solicitud se procedió a verificar en el sistema comercial de la empresa lo manifestado en su escrito, evidenciando la empresa lo siguiente con respecto a la dirección TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581:

REFERENCIA PAGO ELECTRÓNICO: 9019794

FACTURA No 6347233	EXPEDICIÓN ENE/08/21	PERIODO FACTURADO NOVIEMBRE/2020
TOTAL A PAGAR \$ 222,670	PAGO OPORTUNO FEB/03/2021	SUSPENSIÓN POR HORA FEB/04/21
MESES VENCIDOS 2	VALOR ÚLTIMO PAGO \$ 65,410	FECHA ÚLTIMO PAGO NOV/04/20

MEDICIÓN		ÚLTIMOS CONSUMOS	
N.º Medidor	0000147892	[Gráfico de consumo]	
Diámetro	1/2"		
Red	ACUA FORJAS		
Litros por hora	1.888		
Litros por día	1.888		
Lectura máxima	80		

Atención PQR 24 Horas
reporte de emergencias
316 744 4528
Línea de Atención al cliente
6 55 0058 - Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.
NIT. 804.005.441-4 Carrera 8# 12-28
Régimen Común La Candelaria Piedecuesta

Código de Suscriptor: 019794 Ruta: 90405-0630-0000 Zona: LA ARGENTINA
Dirección Predio: TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581
Dirección Envío: TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581
Barrio: PASEO ALCALA Municipio: 68547-PIEDECUESTA
Suscriptor/Usuario: INVERSIONES LA PENINSULA LTDA -800149556-6
Urbanización:

ASEO SIN SERVICIO

REFERENCIA PAGO ELECTRÓNICO: 9034051

FACTURA No 6347234	EXPEDICIÓN ENE/08/21	PERIODO FACTURADO NOVIEMBRE/2020
TOTAL A PAGAR \$ 126,800	PAGO OPORTUNO FEB/03/2021	SUSPENSIÓN POR HORA FEB/04/21
MESES VENCIDOS 1	VALOR ÚLTIMO PAGO \$ 126,800	FECHA ÚLTIMO PAGO FEB/04/21

MEDICIÓN		ÚLTIMOS CONSUMOS	
N.º Medidor	0014028326	[Gráfico de consumo]	
Diámetro	1/2"		
Red	ACUA FORJAS		
Litros por hora	1.388		
Litros por día	1.378		

Atención PQR 24 Horas
reporte de emergencias
316 744 4528
Línea de Atención al cliente
6 55 0058 - Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.
NIT. 804.005.441-4 Carrera 8# 12-28
Régimen Común La Candelaria Piedecuesta

Código de Suscriptor: 034051 Ruta: 90405-0630-0100 Zona: LA ARGENTINA
Dirección Predio: TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581 INT 1
Dirección Envío: TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581 INT 1
Barrio: PASEO CATALUNA Municipio: 68547-PIEDECUESTA
Suscriptor/Usuario: VARGAS VARGAS OSCAR DARIO -91347882
Urbanización:

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
-----------------------------------------------	---------------------	------------------------------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



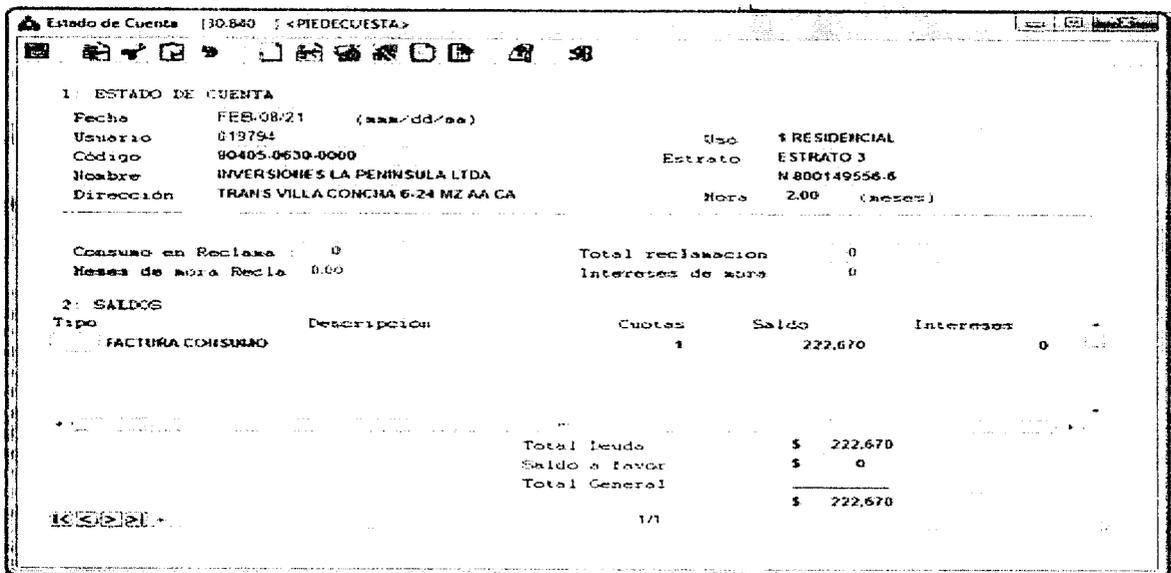
(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Teniendo en cuenta las anteriores imágenes se observa que con la dirección TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581 corresponde al código No. 019794; adicionalmente con la misma dirección se encuentra registrado en TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581 INTERIOR 1 el código No. 034051. Como puede ver el error del pago obedeció en que usted no tuvo deber de cuidado al seleccionar correctamente al momento del pago la dirección TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581 sin embargo, usted aplicó el pago a la dirección TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581 INTERIOR 1. Por tal razón le solicitamos su precaución al momento de utilizar este tipo de medio de pago en el cual antes de realizar el pago debe verificar correctamente su aplicación al inmueble que menciona.

No obstante, se procede a través del área de cartera la verificación sobre la aplicación del pago realizado para lo cual responde el área de cartera lo siguiente:

Se procede a cargar el pago al código de usuario No. 019794 por valor \$65.540 tal como corresponde de acuerdo a la solicitud. De manera tal, se reflejara como un abono al saldo total de la deuda \$222.670 debido a que actualmente tiene dos meses de mora.



Estado de Cuenta [30.840] <PIEDRECUESTA>

1: ESTADO DE CUENTA

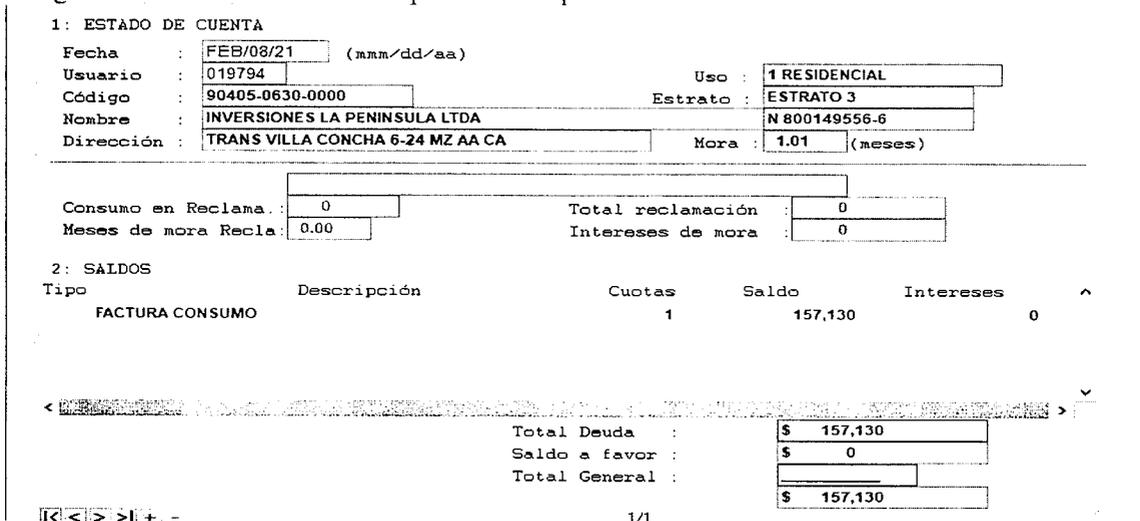
Fecha	FEB-08-21	(mm/dd/aa)	Uso	1 RESIDENCIAL
Usuario	019794		Estrato	ESTRATO 3
Código	90405-0630-0000		Número	N 800149556-6
Nombre	INVERSIONES LA PENINSULA LTDA		Mora	2.00 (meses)
Dirección	TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CA			

Consumo en Reclama: 0 Total reclamación: 0
Meses de mora Recla: 0.00 Intereses de mora: 0

2: SALDOS

Tipo	Descripción	Cuotas	Saldo	Intereses
FACTURA CONSUMO		1	222,670	0
Total Deuda			\$ 222,670	
Saldo a favor			\$ 0	
Total General			\$ 222,670	

Imagen de estado de cuenta después de la aplicación.



1: ESTADO DE CUENTA

Fecha	FEB/08/21	(mm/dd/aa)	Uso	1 RESIDENCIAL
Usuario	019794		Estrato	ESTRATO 3
Código	90405-0630-0000		Número	N 800149556-6
Nombre	INVERSIONES LA PENINSULA LTDA		Mora	1.01 (meses)
Dirección	TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CA			

Consumo en Reclama: 0 Total reclamación: 0
Meses de mora Recla: 0.00 Intereses de mora: 0

2: SALDOS

Tipo	Descripción	Cuotas	Saldo	Intereses
FACTURA CONSUMO		1	157,130	0
Total Deuda			\$ 157,130	
Saldo a favor			\$ 0	
Total General			\$ 157,130	

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
-----------------------------------------------	---------------------	------------------------------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 3

Aunando lo anterior, es evidente que el usuario realizó el pago por valor de \$ 65.540 el día 5 de diciembre de 2020 tal y como consta en el soporte que adjunta y lo informado por el área encargada, el cual fue aplicado al inmueble TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581 INTERIOR 1., ahora bien conforme a su solicitud que sea recibido el pago a la dirección TRANS VILLA CONCHA 6-24 MZ AA CASA 581 al respecto le indicamos que se procedió a reversar el pago realizado por su error y aplicarlo correctamnete al código No. 019794 correspondiente al inmueble que usted menciona, este valor se vera en descuento en la factura que se le adjunta.

Con toda atención,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U-Atención al Usuario.
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa