	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 3

Piedecuesta, 18 de Enero de 2021

S. 2.021000094 18/01/2021 15:24

PQR



Señor

**ALVARO AUGUSTO MENDOZA TARAZONA**  
**CALLE 22ª N° 1W – 76 MANZANA E CASA 75 PORTAL DEL VALLE II**  
**[almenta77@gmail.com](mailto:almenta77@gmail.com)**  
**TELEFONO 315 685 8276**  
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 30 de Diciembre de 2020, interpuesto por el señor **ALVARO AUGUSTO MENDOZA TARAZONA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **2825**, en atención a sus pretensiones me permito dar respuesta en base a las siguientes,

### CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

Las siguientes consideraciones se realizan teniendo en cuenta el alcance de la Ley 142 de 1994 y demás normas y conceptos concordantes.

El artículo 128 de la Ley 142 de 1994, regula el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, el cual es definido como un acuerdo de voluntades *“en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados”*.

**Artículo 146.** La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

**Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.** Inciso 3, En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**Artículo 90.2 Ley 142 de 1994:** Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. "Se consideran costos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición. La falta de medición del consumo, por acción u omisión.

Teniendo en cuenta la anterior apreciación legal, y estando dentro los términos legales la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos brinda respuesta en los siguientes términos.

Al adéntranos al caso concreto, encontramos que el usuario solicita la devolución de \$40.000 pesos que depositó el 16 de diciembre de 2020 en el banco Sudameris, lo anterior teniendo en cuenta que ese mismo día tenía la intención de realizar una

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



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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

financiación de la cuenta, sin embargo, el 30 de diciembre de 2020 decidió realizar el pago de contado con el descuento del 100% de intereses.

Le informamos que se procedió a revisar en nuestro sistema de información comercial donde encontramos que el predio objeto de reclamación corresponde a la dirección **CALLE 22ª N° 1W – 76 MANZANA E CASA 75 PORTAL DEL VALLE II** de Piedecuesta, con código suscriptor N° **021726**.

No obstante a lo anterior, se le informa que revisada nuestras constancia de pago no se observa según lo manifestado por el usuario que el 16 de diciembre de 2020 haya realizado un pago de \$40.000 pesos, empero, si se puede verificar el pago efectuado el 30 de diciembre de 2020 en el Banco Davivienda por valor de \$307.642 pesos, tal y como se constata en la siguiente imagen que adjuntó para su conocimiento y verificación.

<p><b>1: USUARIO</b></p> <p>Usuario : 021726 903061580000  <b>MENDOZA TARAZONA ALVARO AUGUSTO</b>          CL 22A 1W-76 MZ E CASA 75</p> <p>Ciclo : 09 CICLO UNICO          Año : 20          Mes : 10          Periodo : 1</p> <p>OCT/01/20 - OCT/31/20          \$ 307,640 6290578</p>	<p><b>3: CONSTANCIA</b></p> <p>Solicitada por :          CC / Nit :          Empleado que Firma :          Cargo :          Código de Archivo :</p>												
<p><b>2: CANCELACION</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha Banco</th> <th>Fecha Aplicación</th> <th>Entidad</th> <th>Financiacion</th> <th>Vlr. Cancelado</th> <th>Sucursal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DIC/30/20</td> <td>DIC/31/20 08:04</td> <td>DAVIVIENDA L:9670-29471 C.1</td> <td>0</td> <td>307,642</td> <td>PIEDECUESTANA</td> </tr> </tbody> </table>		Fecha Banco	Fecha Aplicación	Entidad	Financiacion	Vlr. Cancelado	Sucursal	DIC/30/20	DIC/31/20 08:04	DAVIVIENDA L:9670-29471 C.1	0	307,642	PIEDECUESTANA
Fecha Banco	Fecha Aplicación	Entidad	Financiacion	Vlr. Cancelado	Sucursal								
DIC/30/20	DIC/31/20 08:04	DAVIVIENDA L:9670-29471 C.1	0	307,642	PIEDECUESTANA								

Motivo por el cual el 14 de enero de 2020 a través de correo electrónico interno se solicitó al área de pagaduría y/o cartera de nuestra entidad brindarnos la información correspondiente a efectos de corroborar o desvirtuar lo dicho por el peticionario, razón por la cual en la fecha el área de apoyo de pagaduría nos informó que efectivamente el peticionario realizó un pago por valor de \$40.000 pesos que ingresaron a la cuenta terminada en 6009 del Banco Sudameris, sin embargo, dicho pago que no fue aplicado en su momento porque el usuario no vino a terminar con el proceso de financiación que pensaba realizar, y posteriormente realizó la cancelación total de la obligación acogiéndose al 100% de los intereses. Por tanto se debe realizar la devolución del dinero que ya no había manera de cruzar sin que se afectara el detalle liquidado y que se encuentra en partidas conciliatorias.

Por consiguiente y atendiendo el pago realizado el 16 de diciembre de 2020 según consignación N° 5681035 del Banco Sudameris por valor de \$40.000 pesos, se procederá a realizar su devolución.

No obstante a ello, se le informa al peticionario que si bien informa el número de cuenta bancaria a la cual se debe hacer el desembolso de los \$40.000 pesos, correspondiente a la cuenta de ahorros Davivienda N° 047000051772 a nombre de Marly Lizeth Melo, para hacer efectivo dicho desembolso deberá adjuntar certificación bancaria de la cuenta de ahorros y allegar por escrito una autorización para que la empresa proceda a realizar dicho desembolso a esa persona y a esa cuenta.

En mérito de lo expuesto, **LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

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

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** la solicitud del petionario y en consecuencia se ordena la devolución de **\$40.000 pesos** que fueron cancelados el 16 de diciembre de 2020 en la cuenta terminada 6009 del Banco Sudameris, para lo cual deberá allegar certificación bancaria y carta de autorización de la cuenta que autoriza se haga efectivo el desembolso, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **ALVARO AUGUSTO MENDOZA TARAZONA**, quien para el efecto puede citarse en **CALLE 22ª N° 1W – 76 MANZANA E CASA 75 PORTAL DEL VALLE II** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **almenta77@gmail.com**, haciéndole entrega de una copia de la misma.

Con toda atención








**MARIA GLORIA RANGEL AYALA**  
P.U. Atención al Usuario  
**EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**  
Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices 

COPIA ORIGINAL

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 Administrativo