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

PTANA 330 - 20869

Piedecuesta, 23 de Marzo de 2021
S. 2.021000685 23/03/2021 11:26

PQR



Señor
LUIS FELIPE RIAÑO RIAÑO
CALLE 8 N° 5 – 20 BARRIO CENTRO
vijarian1210@hotmail.com
TELEFONO 317 638 5583
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 05 de Marzo de 2021, interpuesto por el señor **LUIS FELIPE RIAÑO RIAÑO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno N° **0552**.

Al revisar la solicitud, encontramos que el peticionario allega propuesta de pago para el predio ubicado en la CARRERA 5 N° 8 – 03 con código suscriptor N° 032004, solicitando una rebaja considerable a la deuda teniendo en cuenta que el local estuvo desocupado por razones de la pandemia o la deuda sea diferida a cancelar mensualmente \$200.000 pesos donde se incluya el consumo del servicio y se abone a la obligación.

Teniendo en cuenta su petición se procedió a revisar nuestro sistema interno encontrando que la dirección CARRERA 5 N° 8 – 03 corresponde al código suscriptor N° 008918, y a la fecha se encuentra paz y salvo con nuestra entidad, es decir, no es el predio objeto de reclamación si en cuenta se tiene que no hay deuda pendiente por cancelar y los motivos de la misma es allegar una propuesta de pago.

Por ende, se procedió a revisar el código suscriptor N° **032004** el cual corresponde a la dirección **CARRERA 5 N° 8 – 07** de Piedecuesta, en el cual al revisar el estado de cuenta actual se puede observar que a la fecha adeuda la suma de \$1.317.390 pesos, correspondiente a los 10 meses de mora en que se encuentra el usuario, tal y como se vislumbra de la imagen que se adjunta para su conocimiento y verificación.

1: ESTADO DE CUENTA

Fecha	: MAR/23/21	(mm/dd/aa)	Uso	: 2 COMERCIAL
Usuario	: 032004		Estrato	: 1/2" < 20M
Código	: 90402-1573-0000			: C 77006180
Nombre	: RIAÑO LUIS FELIPE		Mora	: 10.00 (meses)
Dirección	: CRA 5 8-07 LOCAL			


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 CONSULTIO		1	1.317.390	0
Total Deuda			\$ 1.317.390	
Saldo a favor			\$ 0	
Total General			\$ 1.317.390	

Teniendo en cuenta que el peticionario informa y allega una propuesta de pago, se hace imperioso comunicarle que de conformidad con el Acuerdo 017 del 2021, la empresa establece la rebaja de intereses moratorios para los usuarios y/o suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa Piedecuestana de servicios

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

	<p style="text-align: center;">CARTAS</p>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 3

públicos E.S.P, que estén reportados con dos y más meses de atraso, previa notificación escrita de la deuda de conformidad con las consideraciones del presente acuerdo y teniendo en cuenta los siguientes porcentajes así:

- a). El **cien por ciento 100%** de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda hasta el 30 de junio del 2021.
- b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 30 de junio del 2021.

Conforme a lo dicho anteriormente los usuarios y/o suscriptor podrán acceder a un descuento de intereses dependiendo de la modalidad de pago que realicen y si se acogen al beneficio.

En el caso de que el usuario desee efectuar acuerdo de pago o financiación debe cumplir con unos requisitos conforme a lo siguiente.

Si desea realizar Financiación de los valores adeudados por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, debe acercarse a la Empresa o allegar por medios electrónicos los siguientes requisitos:

USUARIO PROPIETARIO:

- *Certificado de libertad y tradición del inmueble donde se está prestando el servicio.*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.*

USUARIO NO PROPIETARIOS:

Además de los anteriores requisitos

- *Carta de autorización del propietario del inmueble*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada*

Con los anteriores requisitos más la consignación del 10% de cuota inicial, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12, 24 o 36 meses según elección del suscriptor y/o usuario.


El saldo quedara en cuotas fijas de hasta 24 meses conforme al monto adeudado y a las condiciones socio económicas del usuario junto con los intereses legales de mora en caso de incumplimiento.

IGUALMENTE ME PERMITO INFORMARLE QUE EL USUARIO PODRÁ EFECTUAR ABONOS A LA FACTURA EN CUALQUIER MOMENTO del 70% y 50% de la factura.

Conforme a lo anterior, la invitamos para que se acerque a nuestra instalación en sede administrativa para que sea atendido por nuestro personal de atención al usuario PQR a fin de realizar el trámite correspondiente que se ajuste a sus condiciones económicas teniendo en cuenta que el tramite solicitado no puede realizarse a través de este medio pues este requiere de requisitos en el evento que desee financiar o en su defecto la liquidación del descuento de los intereses si es por pago total, que en la presente petición no se adjuntaron.

Por otra parte y en cuanto al esclarecimiento de la nomenclatura es importante advertirle que frente a su petición, la empresa ya se pronunció al respecto a través de acto administrativo 330 – 20788 del 01 de marzo de 2021 en el cual se le informó que conforme a las visitas técnicas realizadas a los predios mencionados, se pudo determinar que el código suscriptor **N° 008918** correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 5 N° 8 – 03 BARRIO CENTRO**, nos registra número de medidor 2013325469 SIRIUS – 5 – DIG – R – 160 WATER, cuyo usuario y/o propietario es el señor JORGE REY. Y el código suscriptor **N° 032004** correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 5 N° 8 – 07 LOCAL BARRIO CENTRO**, registra número de medidor 0011037923 KENT – VOLUMETRICO, cuyo usuario

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

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

y/o propietario es el señor **LUIS FELIPE RIAÑO**, para lo cual se le sugirió identificar cada una de las cajillas para no inducir en error a la empresa.

Igualmente se le solicitó allegar los últimos cinco periodos facturados de la ESSA del código suscriptor N° 008918 y certificados de libertad y tradición de cada uno de los predios referidos, a efectos de realizar si es el caso, algún ajuste en el consumo en cada uno de ellos, sin embargo, a la fecha no hay registró en nuestro sistema del ingreso de los documentos requeridos.

Razón por la cual se le insta nuevamente para que allegue la documentación exhortada en respuesta del 01 de marzo de 2021, en aras de proceder si es el caso a lo solicitado.

Finalmente, es importante aclarar que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. tiene el firme compromiso de brindar el mejor servicio a nuestros usuarios y nos comprometemos a seguir esforzándonos para mejorar nuestros procesos.

Agradecemos su 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 

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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------