



REGISTRO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS O
SUGERENCIAS

Versión:3
Fecha:08-12
PQRS No. 306

ALCALDÍA DE PEREIRA

AÑO	MES	DIA
2018	3	20

Fecha:20 de marzo de 2018	
Medio:Web	
Fecha e apertura del buzón:	
Nombre completo:Adriana Martinez Cardona	
Identificación:42147418	Dirección:Mz32 Cs10 Villa del Prado
Tel fijo:3381753 Celular:3147403336	E-mail:amaca33@gmail.com
Ciudad: Pereira, RISARALDA	
Medio por el cual quiere recibir la respuesta:	
Funcionario que lo atendió:	
Descripción:Buenas tardes, Mi factura de Aguas y Aguas llegó con una PUBLICIDAD que indica que si pago el Predial 2018 hasta el 31 de marzo me aplican un "DESCUENTO DEL 10%" y además que si pagué oportunamente el Predial del 2017 me dan un "15% ADICIONAL", es decir que en total me dan un "DESCUENTO DEL 25%" en mi factura (imagen adjunta). Hoy martes 20 de marzo de 2018 fui a la oficina de Servicio al Cliente en Torre Central (turno D-183, atención en el modulo 7), a solicitar la corrección de la liquidación del descuento en mi factura, ya que solo me aplicaron el descuento del 15%, allá me indicaron que no podían realizar la corrección en mi factura, que debía ingresar una PQR al SECRETARIO DE HACIENDA (Carlos Alberto Maya Lopez) ya que la publicidad que menciono (imagen adjunta) no es clara y que él fue la persona que la autorizó, por ende que él debía responder a los ciudadanos. El Estatuto del Consumidor, ley 1480 de 2011, define la publicidad engañosa como ?aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión?. Según el artículo 31 del decreto 3466 de 1982, ?todo productor es responsable por las marcas y leyendas que exhiban sus productos (bienes o servicios), así como por la propaganda comercial de los mismos, cuando su contenido no corresponda a la realidad o induzca a error al consumidor?. Además en el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, numeral "1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado?. Por todo lo anterior, solicito por favor sea aplicado el descuento completo del 25% en mi factura No. 7047242 del Impuesto Predial para el año 2018 por pago oportuno, para realizar el pago esta misma semana, el valor total antes del descuento es \$269.864, con el descuento del 25% debe quedar en \$202.398. Quedo atenta a su pronta respuesta. Cordialmente, Adriana Martinez Cardona	
Anexos:	
pago oportuno predial 2017.jpg	
publicidad descuento predial 2018 pago oportuno.jpg	
Clasificación: No clasificada	

SERVICIO AL CLIENTE - ALCALDIA DE PEREIRA

Carrera 7 No 18-55 Palacio Municipal Piso 1 Tel:(9)32481779 y Línea Gratuita:195
www.pereira.gov.co Link:SERVICIOS AL CIUDADANO