

CONSTANCIA DE FIJACIÓN Y DESFIJACIÓN DE AVISO N° 272

Para notificar **LA RESPUESTA AL OFICIO PRESENTADO EL DÍA 13 DE AGOSTO DEL 2018 con radicado interno 2077**, por el (la) señor(a) **GEORGINA CAMARGO BELTRAN**, PTANA 3-30-17459 del 02 DE AGOSTO del 2018, proferida por el **DIRECTOR COMERCIAL** de la Empresa Municipal de servicios Públicos de Piedecuesta E.S.P., se fija el presente aviso **hoy SIETE (07) de septiembre del 2018 siendo las 8:00 A.M y teniendo en cuenta que la misma fue devuelta por el correo certificado, al no haber sido posible la recepción del peticionario, debido a que en la dirección el lugar estaba cerrado, quedando de esta forma notificado** y de conformidad con el artículo 68 y 69 C.C.A. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL, LEY 1437 DEL 2011. "si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuran en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los diez (10) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de diez (10) días siguientes a su notificación o a la desfijación del aviso". El presente aviso se desfija el día 20 de septiembre de 2018, siendo las 6:00 P.M.

Se anexan 6 folios.

Con toda atención,



WILLIAM ROA QUINTERO
Director Comercial

Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyecto: D.A.T.B Coordinadora de P.Q.R.

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



	Piedecuestana CARTAS	PQR	Código: GPI-MC.CDR01-103.F07
			Versión: 1.0
			Página 1 de 6

Piedecuesta, 13 de agosto de 2018

Señora:
GEORGINA CAMARGO BELTRAN
 Carrera 42 No.34 – 95, Piso 4 Barrio Álvarez
 Bucaramanga

AVISO

LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 3-30-17459**, que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2077** del 02 de agosto de 2018, a la señor **GEORGINA CAMARGO BELTRAN** con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el acto administrativo que se está notificando, procede el recurso de reposición ante el Gerente de la Piedecuestana de Servicios Públicos y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los que deberán interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término del presente AVISO, conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1.994, para lo cual se considerará surtida la notificación al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Con toda atención,


WILLIAM ROA QUINTERO
 Director Comercial
 Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos

Proyectó: Diana Andrea Tarazona. Coordinadora

Revisó: Miguel Bautista – Abogado Contratista



PIEDECUESTANA, 804.005.441-4
 CARTA COPIA /
6622095035
 2253 11
 Georgina Camargo Beltran
 Cr 42 34 95 Ps 4b Alvarez / Bucaramanga

22 AGO 2018
 # 11

PIEDECUESTANA
 804.005.441-4 CARTA COPIA
 6622095035



PIEDECUESTANA
 CR 42 34 95 PS 4B ALVA

COPIA
 RECARBONAJA

6622095035

95035
COPIA
 C.P.68001000
 20-8-18
 pr 80 \$597.65
 6622095035

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISO Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa
 Teléfono: (037) 6550058
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

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



<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @pds Prensa
www.facebook.com – Piedecuestana de servicios Públicos Esp.

		Código: GPI-MC.CDR01-103.F07
		Versión: 1.0
		Página 1 de 5

PTANA 3-30-17459

Piedecuesta, 02 de agosto de 2018

Señora:
GEORGINA CAMARGO BELTRAN
 Carrera 42 No. 34 – 95 Piso 4 Barrio Álvarez
 Bucaramanga

Ref. Solicitud Devolución de Dinero – Predio Desocupado

Respuesta al oficio de fecha, 12 de julio de 2018, interpuesto por la señora **GEORGINA CAMARGO BELTRAN** radicado en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **0776**, 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 1.994 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 ofrecerlos a muchos usuarios no determinados".

Artículo 9. Derecho de los usuarios: *Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.*

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 90. *Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:*

90.1. *Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;*

90.2. *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 considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
-----------------------------------	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa
 Teléfono: (037) 6550058
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

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

<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 www.facebook.com – Piedecuestana de servicios
 Públicos Esp.

RESOLUCIÓN CRA 688 DE 2014 "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana".

Suspensión por incumplimiento: "El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.

Recordó que si bien el Estado a través de las diferentes tarifas entre los diferentes sectores sociales, se otorga subsidio a los estratos más bajos y por lo tanto, estos tienen tarifas más bajas, esto en ningún momento puede significar la gratuidad total del servicio.

RESOLUCION CRA 750 del 2015 Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones".

Artículo 140 de la ley 142 de 1994 (Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001) y el artículo 142 de la ley 142 de 1994:

Artículo 45 de la resolución CRA 720 de 2015*.

* **"ARTÍCULO 45.** Inmuebles desocupados. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNAu,z=0, TRA=0, TRRA=0).

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comite de Calidad	FECHA 13/02/2018
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.

iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.

La persona prestadora del servicio público de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo".

1. Dicha tarifa **NO puede ser aplicada de manera retroactiva**, es decir, aplica desde el momento en que el usuario solicita la tarifa de desocupado la cual será vigente por tres periodos de consumo. Si el predio después de este tiempo sigue desocupado, el usuario deberá notificar nuevamente esta condición, de lo contrario se le aplicara la tarifa normal vigente.

2. **NO se puede aplicar "tarifa por desocupado" a periodos ya liquidados, pues las toneladas cobradas en esta factura ya fueron tenidas en cuenta para el cálculo de la tarifa del mes, es decir, NO se puede reliquidar sobre periodos ya facturados.**

1. Teniendo en cuenta su primera solicitud se revisa el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor No. **035486** correspondiente a la dirección **CRA 2W 16G - 02 T 3B APTO 1003** a la fecha registra un saldo pendiente por cancelar de **\$28.690**, correspondiente a la factura del mes de mayo de 2018.

De igual forma se pudo observar que el código de suscriptor No. 035486 presenta una suspensión temporal del servicio por seis meses desde el día 10 de julio de 2018.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente le informamos que teniendo en cuenta que la suspensión temporal del servicio fue solicitada hasta el día 20 de junio de 2018, deberá cancelar los valores que se generen por cargos fijos y aseo hasta la factura del periodo de junio de 2018.

Así mismo se le informa que no es posible realizar la suspensión temporal del servicio de aseo, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 18 de la Ley 689 de Agosto 31 del 2001, modificatorio del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, señala que la suspensión **NO APLICA** para el servicio de aseo, teniendo en cuenta que el servicio público domiciliario de aseo se encuentra inmerso dentro del concepto de **SANEAMIENTO BÁSICO**, protegido constitucionalmente, por lo que debe prestarse de manera uniforme, continua y **sin posibilidad de suspensiones temporales o definitivas por parte de la entidad prestadora, salvo caso fortuito o fuerza mayor.**

2. En relación a su segunda solicitud de devolución del valor cancelado de \$1.154.900, le informamos que de acuerdo a lo establecido en el **ARTICULO 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 y al verificar los últimos cinco periodos facturados se observa que la empresa no facturó consumo de acueducto y alcantarillado.

ELABORO	FECHA	REVISO	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Calidad	06/02/2018	Director Administrativo y Financiero	09/02/2018	Comité de Calidad	13/02/2018



Sin embargo se aclara que no hay lugar a realizar devolución de los dineros cancelados por concepto de cargos fijos de acueducto y alcantarillado, servicio de aseo, intereses por mora y suspensiones realizadas, toda vez que dichos cobros se realizaron teniendo en cuenta lo establecido en la **ley la ley 142 de 1994**, la **Resolución CRA 750 del 2015** y **Resolución CRA 688 de 2014** mencionados al inicio del oficio.

De igual forma cabe mencionar que en relación con el cobro del cargo fijo, la *Corte Constitucional*, en *Sentencia C-041 de 2003*, se refirió a su constitucionalidad, y entre otras consideraciones, indicó lo siguiente: "De acuerdo con lo anterior, la Corte encuentra que con el cargo fijo contemplado en el artículo impugnado, el Estado no se despoja de su función de garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos, pues la gratuidad de los servicios públicos domiciliarios no está contemplada por el Constituyente de 1991 y además dentro de los deberes de toda persona se encuentra el de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado. La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe. A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio";

No obstante, se procede a ingresar solicitud de aplicación de tarifa de predio desocupado sobre el servicio de aseo para las facturas correspondientes a los periodos de junio, julio y agosto de 2018.

De igual forma se aclara que la solicitud de descuento por predio desocupado deber ser presentada cada tres meses, ya que se aplica solo para los tres periodos siguientes después de presentada la solicitud. Razón por la cual le sugerimos presentarse en el mes de octubre de 2018 para solicitar nuevamente la aplicación de la tarifa para los tres periodos siguientes si aún el predio permanece desocupado.

3. En cuanto a su tercera y última solicitud le informamos que en los puntos anteriores se sustenta por qué se realizó los cobros al código de suscriptor No. **035486** de acuerdo a lo establecido en la ley 142 de 1.994, Ley 689 de Agosto 31 del 2001, **Resolución CRA 750 del 2015** y **Resolución CRA 688 de 2014**.

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

REUELVE

PRIMERO: Declarar **PARCIALMENTE PROCEDENTE**, la primera solicitud del peticionario, teniendo en cuenta que la suspensión temporal de los servicios de acueducto y alcantarillado comenzará a regir a partir del mes de julio de 2018 y la suspensión temporal no aplica para el servicio de aseo.

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

SEGUNDO: Declarar **IMPROCEDENTE** la segunda solicitud de devolución de los dineros cancelados, conforme lo mencionado anteriormente.

TERCERO: Declarar **PROCEDENTE** la tercera solicitud del peticionario, puesto que la respuesta emitida a cada solicitud se dio sustentada por la ley 142 de 1.994, Ley 689 de Agosto 31 del 2001, **Resolución CRA 750 del 2015 y Resolución CRA 688 de 2014.**

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **GEORGINA CAMARGO BELTRAN**, quien para el efecto puede citarse en **Carrera 42 No. 34 – 95 Piso 4 Barrio Álvarez** de Bucaramanga haciéndole entrega de una copia de la misma, e informándole que contra la presente procede el recurso de reposición ante la Empresa, y subsidiario el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los que deberán interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Con toda atención,



WILLIAM ROA QUINTERO
Director Comercial

Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyectó: Diana Tarazona. Coordinadora PQR

Revisó: Miguel Bautista – Abogado Contratista 

ELABORO	FECHA	REVISO	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Calidad	06/02/2018	Director Administrativo y Financiero	09/02/2018	Comité de Calidad	13/02/2018

