



CARTAS
S 2.020000519
PQR

03/03/2020

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 1 de 1



PTANA-330-19988

Piedecuesta 3 de marzo de 2020

Señor (a):
RICARDO MANTILLA
Calle 17 # 0w-39 piso 2
Barrio los cedros
PIEDECUESTA

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA-330-19988 de fecha 3 de marzo de 2020. Del radicado interno No. 432 de fecha 12 de febrero de 2020.

Respetado señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar(a) para que comparezca a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. ubicada en la Carrera 8 N° 12-28 del Municipio de Piedecuesta, en el horario de **1:30 p.m. a 5:30 p.m.** a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión **PTANA-330-19988 de fecha 3 de marzo de 2020**, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si usted no se presenta a notificarse personalmente, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de envío de este oficio, se procederá a surtir la notificación por Aviso, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para efectos de surtir la notificación personal por favor presentarse con este oficio, cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.
Con toda atención,

María Gloria Rangel Ayala
Profesional Universitario
Atención al Usuario
Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

www.piedecuestanaeps.gov.co

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



CARTAS
S 2.020000519
PQR

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
Versión: 2.0
03/03/20 13:34
Página 1 de 5



Piedecuesta, 02 de marzo de 2020

PTANA 3-30-19988

Señor (a):
RICARDO MANTILLA
Calle 17 # 0w-39 piso 2
Barrio los cedros
PIEDECUESTA

Respuesta al oficio de fecha, 12 de febrero de 2020, interpuesto por el señor **RICARDO MANTILLA**, radicado en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno No. **432** en atención a su pretensión me permito dar respuesta con base en 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 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 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.

De acuerdo a lo establecido en el art. 140 de la ley 142 de 1994, **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 él termino que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual 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.

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
Cro 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

www.piedecuestanaeps.gov.co

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 derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento".

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.

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

Le informamos que se procedió a revisar en nuestro sistema de información comercial donde se pudo establecer que el código de suscriptor No. **037198** correspondiente a la dirección **CALLE 17 # 0W-39 PISO 2 BARRIO LOS CEDROS** Piedecuesta, donde se evidencia que al predio se le suspendió el servicio el 12 de febrero de 2020, obedeciendo esto al incumplimiento del contrato de condiciones uniformes y al artículo 140 de la ley 142 de 1994, tal como muestra en la siguiente imagen.

Suspensiones [32.120] <PIEDECUESTA>

1: CONSULTA DE SUSPENSIONES
 Usuario : 037198 CL 17 0W-39 P 2

2: SUSPENSIONES
 Usuario : **037198** Emitido : 1911091 Suspensiones ejecutadas en el emitido : 1
 SUSPENSIONES REINSTALACION

PROPUESTA		EJECUTADA	
Fecha :	FEB/03/20	Fecha :	11
Hora :	17:46	Hora :	:
Fecha :	FEB/12/20	Fecha :	11
Hora :	01:00 Impreso : SI	Hora :	: Impreso : SI
Lectura :	428 M	Lectura :	0 M
Auxiliar :	040.SYS.SOLUCIONES	Auxiliar :	
Observaciones :	SUSPENSION DRASTICA PRECI	Observaciones :	
Motivo :		Motivo :	MEDIDOR RECONECTADO
Servicio Pendiente :	NC	Modelo :	
		Serie :	

YURLEY VANESSA GARCIA LARROTA

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

Así mismo, se evidencio en el sistema comercial de la empresa, el usuario el mismo día de la suspensión realizó un abono por un valor de \$ 140.000 pesos en el banco SUDAMERIS dicho abono fue menos del 50% por ende no se le reinstaló el servicio.

Constancias de Pago [46.140] <PIEDECUESTA>

1: USUARIO Usuario : 037198 9030337700200 DUARTE ACELAS DEISY CL 17 0W-39 P 2 Ciclo : 09 CICLO UNICO Año : 19 Mes : 12 Periodo : 1 DIC/01/19 - DIC/31/19 \$ 310,540		3: CONSTANCIA Solicitada por : CC / Nit : Empleado que Firma : Cargo : Código de Archivo :	
2: CANCELACION Fecha Banco Fecha Aplicación Entidad Financiación Vir Cancelado Sucurs FEB/12/20 FEB/12/20 17:12 SUDAMERIS L:6328-26132 C.25 0 140,000 PIEDECU			

Es importante informarle que el usuario se acerque a la empresa a hacer los pagos correspondientes o hacer acuerdos de pago hasta el 50% el cual es permito, la empresa no puede negarle a la reconexión del servicio, ya que de acuerdo a lo manifestado en su escrito con respecto al incumplimiento a los canoles de arrendamiento es un conflicto ajeno a la empresa.

Así mismo, le informamos que la factura sigue en mora, tal y como se muestra en la siguiente factura.

REFERENCIA PAGO ELECTRÓNICO: 9037198

5829060	FEB/06/20	DICIEMBRE/2019
\$ 310,540	FEB/27/2020	FEB/28/20
2	\$ 140,000	FEB/12/20

Piedecuestana
DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A.S

Barrio Elanco, Calle 17 0W-39 P 2, Ciudad de Bogotá, Colombia. Teléfono: 58347-0000. Correo: info@piedecuestana.gov.co

USUARIO	DESCRIPCIÓN	VALOR
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	-40,00
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	-40,00
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	-140,00

DESCRIPCIÓN	VALOR
CARGO Fijo AQUEJADO	6,339
CONSUMO BARRIO (100%)	16,656
CONSUMO COMPA (100%)	1,227
INTERESES A MORA AQUEJADO	2,214
INTERESES DECEVA FACTURA	3
INTERESES A MORA ALCO	4,142
TOTAL	30,731

DESCRIPCIÓN	VALOR
CARGO Fijo ALCANTARILLADO	4,272
CONSUMO BARRIO (100%)	16,939
CONSUMO COMPA (100%)	1,437
INTERESES A MORA ALCO	7,574
INTERESES A MORA ALCO	1,930
TOTAL	32,152

DESCRIPCIÓN	VALOR
BARRIO Y LIMPieza	3,925
RECOLECCION Y TRANSPORTE	3,435
OPROCCION FENAL	1,906
COMERCIALIZACION	1,906
TRATAMIENTO DE LAGUAS	251
TARIFAS PROTECCION RES DUOS	233
CONTRATOS DE PROTECCION RES DUOS	184
INTERESES A MORA ALCO	-2,103
INTERESES A MORA ALCO	642
TOTAL	12,242

FINANCIACIONES	111,621
TOTAL FACTURADO POR	\$ 310,540

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@piedecuestanaeps.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

En orden de ideas, le informamos que se emitió orden al predio la cual se llevará a cabo en el transcurso de los siguientes 10 días al recibido de esta comunicación.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	369678	Sector :	90303	Consecutivo :	164317
Código :	037198	Barrio :	93315	LOS CEDROS	
Fecha :	FEB/24/20	Dirección :	CL 17 0W-39 P 2		
Hora :	07:40	Dir. Daño :	CL 17 0W-39 P 2		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90303	3770	0200
# Imp :	1	Medidor :	0707016649 CHORRO UNICO MAGNETICO CLASE B TCL		
Asignado a :		Serie:	2013 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142			
Observación :	REV LECT, REV MED, REV LLAVES INTERNAS Y EXTERNAS, NUM PERS.				
	MED DETENIDO O DE SOCUPADO				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :		Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	11	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	11	Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0
Resultado :		Subtotal :	0
Usua. Solici. :	GENNY PAOLA JAIMES P	Vlr. Iva :	0
Usua. Report. :		Fec Descargue :	11
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :		Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas :	0

Con respecto a la no reconexión el servicio se le informa que hasta tanto no se realiza la financiación o cancele como mínimo el 50% del valor total de la deuda esto si es la arrendataria y si su abono es menos del 50% deberá cumplir con los siguientes requisitos, lo anterior teniendo en cuenta que se encuentra violando el artículo 141 de la ley 142 de 1994 que reza:

"Artículo 141. Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

Artículo 142. Restablecimiento del servicio. Modificado por el art. 39, Decreto Nacional 266 de 2000. 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." (Negrilla Fuera de Texto).

Requisitos para financiación.

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

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 5 de 5

Con los anteriores requisitos más la consignación del 30% 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.

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

RESUELVE

PRIMERO: ACCEDER a la solicitud del peticionario respecto que mientras el usuario no haga sus respectivos pagos no se le reinstalará el servicio de acuerdo a lo expuesto en los anteriores considerandos.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **RICARDO MANTILLA TORRES**, quien para el efecto puede notificarse en el teléfono 313- 8707814 dirección **CALLE 17 # 0W-39 PISO 2 BARRIO LOS CEDROS**, 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,


MARIA G. RANGEL AYALA
 P.U- ATENCION AL USUARIO
 Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyecto. JULIETH ANDREA MONTES O.
 Contratista. Contrato N. 019 DE 2020

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