	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA 330 - 20182

Piedecuesta, 06 de Julio de 2020

S. 2.020001213 06/07/2020 10:30
PQR



Señor
JAIME MORENO ARIZA
DIAGONAL 7ª N° 1AN – 06 APTO 201 BARRIO CIUDADELA LA ARGENTINA
TELEFONO 3167469587
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 11 de Junio de 2020, interpuesto por el señor **JAIME MORENO ARIZA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **1167**, 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.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor **N° 013416** correspondiente a la dirección **DIAGONAL 7ª N° 1AN – 06 APTO 201 BARRIO CIUDADELA LA ARGENTINA** de Piedecuesta, actualmente se le facturó 13 mts3 correspondiente al periodo de abril de 2020 y presenta mora de 6.00 meses razón por la cual se encuentra en proceso de cobro jurídico, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto del sistema interno de la empresa.

1: USUARIO										
Usuario	013416	Identificación			Ubicación:	90204	3190	0201		
Nombre	MORENO ARIZA JAIME				Uso:	1 RESIDENCIA		Estrato:	3	
Dirección	06 7A 1AN-06 APTO 201				Metausuario:	No		Familias:	1	
C. Jurídico		Md. Control:		Fct:	0.0000000	Ciclo:	09	Tel.:		
Abogado										
Medidor H	019600 CHORRO MULTIPLE TAVIRA				Digitos:	4		Diámetro:	1.2"	
Desocupado:	No				Matricula inmobiliaria					
Detenido:	No				Numero predial:					
Meses mora:	6.00		Pagado	No Pagado	Emtido:	2004091		Financiación:	0	
Usuario especial:	No				Promedio Asumido:	0				
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio			
Consumo	13	16	16	11	11	17	14			
Clase de suscriptor										
Fecha de venta					Pago de matrícula en	JUN 01 00		Fecha de instalación:	JUN 01 00	
2: HISTORIA										
Periodo	L. Anter	L. Actual	Consumo	E	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada		
MAR-20-1		3216	3335	25	06/26/20	06:25	SIN NOTA	3335		
ABR-20-1		3297	3370	13				0		
MAY-20-1		3284	3297	13	04/28/20	04:24	SIN NOTA	3309		
JUN-20-1		3269	3264	16				0		
JUL-20-1		3252	3268	16	02/24/20	02:23	SIN NOTA	3284		
DIC-19-1		3241	3252	11				0		

Libre de virus. No se requiere



www.piedecuestaneps.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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

celular 3184060489

Ahora, en atención a su petición de cancelar el servicio de agua temporalmente atendiendo que los inquilinos actualmente no han cancelado los servicios públicos, y se proceda a enviar un técnico al predio con el fin de verificar un daño que hay en el inmueble, es imperioso informarle de antemano que en este momento es imposible acceder a su petición.

Lo anterior, teniendo en cuenta que a la fecha la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, actúa conforme a todos los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional, en cuanto a las medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente en el país a causa del COVID – 19.

Es decir, la empresa ha obrado de conformidad con el artículo 2 del Decreto N° 441 de marzo de 2020 expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, por la cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica cuando señala: *"Artículo 2. Acceso a agua potable en situaciones de emergencia sanitaria. Durante el término de declaratoria de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, en los términos y condiciones que se han señalado y las prórrogas que pueda determinar el Ministerio de Salud y Protección Social, los municipios y distritos asegurarán de manera efectiva el acceso a agua potable mediante la prestación del servicio público de acueducto, y/o esquemas diferenciales, a través de las personas prestadoras que operen en cada municipio o distrito"*.

Situación por la cual la empresa debió ejecutar inmediatamente, restableciendo el suministro de agua a todas aquellos usuarios que tuvieran el servicio de agua y alcantarillado suspendido y/o cortado, en aras de garantizar a todos los suscriptores de nuestra empresa el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud, en virtud de lo establecido en la resolución CRA 911 de 2020, conforme consta en el siguiente pantallazo.

1. CONSULTA DE SERVICIOS		DATOS DE LA EJECUCIÓN	
Orden	373932	Sector	90204
Código	013416	Barrio	92410 LA ARGENTINA
Fecha	MAR 20 20	Dirección	DG 7A 1AH-06 APTO 201
Hora	09:45	Dir. Daño	DG 7A 1AH-06 APTO 201
Medio	PERSONAL	Solicitante	FACTURACION
# Sol	1	Ubicacion	90204 3190 0201
# Imp	1	Medidor	019600 CHORRO MULTIPLE TAVIRA
Asignado a		Serie	Dig. 4 Diam. 1.2 "
Servicio	194 SOLICITUD RECONEXION DEL SERVICIO	Ciclo	09
Observacion	SE RECONECTA EL SERVICIO SEGUN RESOLUCION CRA 911 DE 2020	Uso	1
Cuadrilla	OFFR OFICINA	Vr Visita	0
Fecha Inicio	ABR 16 20	Hora Inicio	02:09
Fecha Final	ABR 16 20	Hora Termina	02:09
Cambio Med	01	Lectura Serie	3292
Resultado	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal	0
Usua. Solicit	DIANA ANDREA TARAZON	Vlr Iva	0
Usua. Report	JENNIFER INHO SIERRA	Fec Descargue	ABR 16 20
Datos del Daño		Total	0
Observacion		Ver # Fact S/H.	No Cuotas : 0

Ahora, es menester informarle que a la fecha el Gobierno Nacional en las disposiciones adoptadas no ha establecido la condonación del pago de facturas, intereses y demás obligaciones que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, sin embargo, si ha señalado que ante la presencia de situaciones especiales que impidan el pago de los mismos por parte del usuario del servicio, las partes podrán celebrar acuerdos de pago, sobre las sumas adeudadas, sin que sea factible que el prestador elimine la facturación de sus usuarios las deudas pendientes de pago.

Para ello, a través de los Decretos 528 - 580 de 2020 y las Resoluciones CRA 915 y 918 de 2020, se han adoptado por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de la Republica de Colombia, varias medidas tendientes a financiar los consumos que se

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

 PIEDECUESTANA	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 5

deriven en el marco de la emergencia sanitaria, es decir, ha flexibilizado el pago de los mismos, más no, la exoneración y/o condonación de facturas, intereses y demás obligaciones que se deriven de la prestación de los servicios públicos. No obstante a lo anterior, cabe advertir que se incluyen dentro de esta medida transitoria solo las facturas emitidas durante la emergencia económica, social y ecológica.

Por otra parte, cabe informarle que el Municipio de Piedecuesta ha otorgado unos subsidios para el pago de agua y alcantarillado entre el 15% y el 50% del valor del recibo de las familias de escasos recursos económicos, dependiendo de su estratificación.

Lo antepuesto, en virtud del aislamiento preventivo obligatorio causado por la pandemia de COVID-19, lo que pretende mitigar el impacto económico generado por las consecuencias de la emergencia sanitaria en las familias más vulnerables que han visto disminuidos sus ingresos debido por la cuarentena, por ende, lo que busca el Alcalde de Piedecuesta es asumir de recursos propios el pago de alivios en los servicios de agua y alcantarillado para los estratos más bajos.

Los subsidios anunciados por la Administración Municipal se aplicarán en los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

- Estrato 1: 50%
- Estrato 2: 20%
- Estrato 3: 15%

Aunado a lo expuesto, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos atendiendo la emergencia sanitaria, concede un descuento adicional del 10% en los servicios de acueducto y alcantarillado por pronto pago que se aplica a todos los estratos y que viene detallado en cada factura expedida por la empresa.

Finalmente, es importante informarle que si bien a la fecha el código suscriptor **Nº 013416** se encuentra en mora de 6.00 meses y es de su interés ponerse al día en sus obligaciones o hacer que sus inquilinos cumplan con sus obligaciones, la empresa en aras de coadyuvar para facilitar el pago, tiene contemplado acuerdos de pago, que se pueden acomodar atendiendo las condiciones económicas actuales de los usuarios, para lo cual es importante señalarle que para acobijarse a los mismos debe cumplir con 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 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.

No obstante a lo anterior, también se le comunica que en virtud de la emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente, la empresa ofrece el servicio de realizar abonos o pagos parciales del 70%, 50%, o 30% de la factura, sin el cumplimiento de ningún requisito.

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

PIEDECUESTANA	CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 5

Por otra parte y respecto a su petición de enviar un técnico a revisar el daño ocasionado en el inmueble, es menester informarle, que a la fecha y revisado el sistema interno de la empresa, no se observa hasta el momento ningún tipo de aumento desconsiderado en el consumo y mucho menos una desviación significativa que amerite el envío de un técnico a efectos de revisar un daño que no se vislumbra con los elementos mínimos que ostenta la empresa para su verificación.

Lo anterior, con fundamento en la primera imagen que versa en el presente escrito, donde a grandes rasgos se observa un consumo normal sin ningún tipo de imprevistos en el consumo facturado hasta la fecha, situación que se corrobora con la última lectura tomada, esto fue, el 26 de junio de 2020 la cual dio como resultado 25 mts³, lo cual quiere decir, que la facturación para mayo y junio del presente año será de 13 mts³, la misma, que se ha venido liquidando y facturando normalmente para ese predio. Por consiguiente, se negará su petición de revisión por parte de un técnico de la empresa.

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

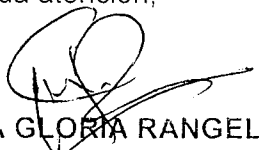
RESUELVE


PRIMERO: Declarar **NEGADA** la solicitud del peticionario de cancelar temporalmente el servicio de agua a sus inquilinos al encontrasen en mora de 6.00 meses y de enviar un técnico a revisar un daño en el inmueble al no vislumbrarse si quiera mínimamente una desviación significativa en el consumo. Lo anterior, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Comunicar al usuario la posibilidad de acceder a acuerdos de pago con la empresa o realizar abonos del 70%, 50% o 30% de la factura, sin el cumplimiento de requisitos, conforme se indica en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **JAIME MORENOARIZA**, quien para el efecto puede citarse en **DIAGONAL 7ª N° 1AN – 06 APTO 201 BARRIO CIUDADELA LA ARGENTINA** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la misma, 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 un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Con toda atención,


MARIA GLORIA RANGEL AYALA
 P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Diaz / 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------