

CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
	Versión: 2.0
	Página 1 de 1

Piedecuesta, 13 de julio 2020

S. 2.020001271 13/07/2020 10:47

PQR



Señor (a)
LIDIA ALBA FIGUEREDO
CALLE 22B N° 1 – 29 PISO 1
Los Cisnes
Piedecuesta.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20186** que resuelve la Petición radicada bajo el N° 1172 del 10 de junio de 2020, por la señora **LIDIA ALBA FIGUEREDO** a 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 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.

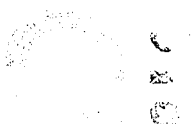
Siguiendo las instrucciones contenidas en el Decreto 457 de 2020, mediante el cual se imparte instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, se le exhorta para que si lo requiere, continúe con su reclamación a través del correo institucional serviciodelcliente@piedecuestanaesp.gov.co, donde podrá enviar sus escritos.

Atentamente

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

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORO 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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



@PiedecuestanaEsp
 PiedecuestanaEsp
serviciodelcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 +57 312 230 2302

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 y sábados de 8:00 am a 12:00 pm



PIEDECUESTANA	CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 4

PTANA 330 - 20186

Piedecuesta, 3 de Julio de 2020

Señora
LIDIA ALBA FIGUEREDO
CALLE 22B Nº 1 – 29 PISO 1 BARRIO LOS CISNES
 Piedecuesta

S. 2.020001209 06/07/2020 08:35
PQR



Respuesta al oficio de fecha, 10 de Junio de 2020, interpuesto por la **LIDIA ALBA FIGUEREDO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **1172**, 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.

Artículo 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.

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° **023687** corresponde a la dirección **CALLE 22B Nº 1 – 29 PISO 1 BARRIO LOS CISNES** de Piedecuesta.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que la inconformidad de la peticionaria radica en que la factura del mes de marzo le llegó muy costosa por \$239.915 pesos, motivo por el cual solicita que un técnico de la empresa realice una visita al predio en aras de verificar el consumo de la vivienda y si es el caso el reintegro del dinero.

Ahora, al revisar la factura del mes de marzo y la última que ha sido expedida a la fecha, es decir, la del periodo facturado del mes de abril, observa la empresa que el total de la factura objeto de reclamación es el producto de los meses de mora en que se encuentra la usuaria

Es decir, que lo que se adeuda a la fecha en empresa es el producto de los meses en mora que debe la usuaria más no porque el consumo haya aumentado, es decir, es el consumo promedio que la empresa siempre ha venido facturando en el inmueble y a la fecha se ha mantenido normalmente, lo que quiere decir, que el inmueble no presenta si quiera una mínima desviación significativa que requiera la presencia de los técnicos de la empresa en el predio para verificar el consumo. En consecuencia, se despachará negativa su solicitud.

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



CONTACTOS ONLINE

www.piedecustana.gov.co

01 800 700 0000

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

Atención al Cliente
 Piedecuesta E.S.P.

www.piedecustana.gov.co

Si bien, somos conscientes de las circunstancias sociales y económicas por las que estamos atravesando actualmente, es importante informarle que el Municipio de Piedecuesta brinda subsidios para el pago del agua y el alcantarillado entre el 15% y el 50% del valor del recibo de las familias de escasos recursos económicos, dependiendo de su estrato social.

Lo anterior, 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, concede un descuento adicional del 10% en los servicios de acueducto y alcantarillado por pronto pago que se aplica a todos los estratos, el cual se ve reflejado en cada una de las facturas liquidadas.

Finalmente, es importante informarle que si bien a la fecha el código suscriptor N° 023687 se encuentra en mora y es de su interés ponerse al día en 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



Atención:
Lunes a Viernes
8:00 am - 11:30 am
1:00 pm - 5:00 pm
Teléfono: 0304 212477
www.piedecuesta.gov.co

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 4

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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **NEGADA** la solicitud de la peticionaria de reliquidar la factura del mes de marzo de 2020, toda vez que al realizar un minucioso detalle de la factura se encontró que el total facturado corresponde al consumo efectivo y real del inmueble más los meses de mora en que se encuentra actualmente la usuaria. Lo anterior, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **LIDIA ALBA FIGUEREDO**, quien para el efecto puede citarse en **CALLE 22B N° 1 – 29 PISO 1 BARRIO LOS CISNES de Piedecuesta**, 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 GLORIA RANGEL AYALA
P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Diaz / Empresa metroservices

-1150-

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