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

Piedecuesta, 6 de agosto 2020

Señora
MARIA BETTY PEDRAZA ORDUZ
CL 15B N° 5W- 24 PISO 1
TEJADITO
 Piedecuesta

S. 2.020001478 06/08/2020 09:16
 PQR



AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20286** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1348** del 8 de julio de 2020, por la señora **MARIA BETTY PEDRAZA ORDUZ**. 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 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co, donde podrá enviar sus escritos.

Atentamente,



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

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

PTANA 330 - 20286

Piedecuesta, 29 de Julio de 2020

S. 2.020001401 29/07/2020 09:24

PQR



Señora
MARIA BETTY PEDRAZA ORDUZ
CALLE 15B N° 5W – 24 PRIMER PISO BARRIO TEJADITOS
TELEFONO 3142097929 - 3184854113
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 08 de Julio de 2020, interpuesto por la señora **MARIA BETTY PEDRAZA ORDUZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1348**, 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° **008001** correspondiente a la dirección **CALLE 15B N° 5W – 24 LOTE 2 BARRIO TEJADITOS** de Piedecuesta, actualmente se le facturó 17 mts3 correspondiente al periodo de mayo de 2020, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto del sistema interno de la empresa.

1: USUARIO									
Usuario :	008001	Identificación :		Ubicación:	90304	0875	0000		
Nombre :	PEDRAZA ORDUZ MARIA BETTY			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	2		
Dirección :	CL 15B 5W-24 LOT 2			Metausuario :	No	Familias:	1		
C. Jurídic :	No	Md. Control:		Fct:	0.00000000	Ciclo:	09	Tel. :	
Abogado :									
Medidor N :	0080021611	3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETI	2000	Dígitos:	4	Diámetro:	1/2"		
Desocupado:	No	Matricula inmobiliaria :		Número predial :					
Detenido :	No								
Meses mora:	0.00	Pagado :	Pagado	Emitido :	2005091	Financiación :	0		
Usuario especial :	No					Promedio Asumido:	0		
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio		
Consumo :	14	14	21	21	15	15	17		
Clase de suscriptor:									
Fecha de venta :	///	Pago de matricula en :	MAY/01/01	Fecha de instalación :	MAY/01/01				
2: HISTORIA									
Período	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada	
MAY-20-1	NO	2679	2696	17	2	06/27/20 0...	SIN NOTA	2712	
ABR-20-1	NO	2665	2679	14	2	/// :		0	
MAR-20-1	NO	2651	2665	14	2	04/27/20 0...	SIN NOTA	2679	
FEB-20-1	NO	2630	2651	21	2	/// :		0	
ENE-20-1	NO	2609	2630	21	2	02/25/20 0...	SIN NOTA	2650	
DIC-19-1	NO	2594	2609	15	2	/// :		0	

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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 2 de 5

Ahora, en atención a su petición de suspender temporalmente el servicio de agua en dicho inmueble atendiendo que es la propietaria y los inquilinos actualmente faltan con el pago del mismo, pudiéndose ver ella afectada, es imperioso informarle de antemano que en este momento es imposible acceder a su petición.

Lo anterior, teniendo en cuenta que 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 obra 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 anterior, es importante recalcarle que si bien la empresa rechaza las acciones de sus inquilinos, estas situaciones son ajenas a nuestra empresa y en este momento como tal, máxime si en cuenta se tiene que a la fecha los inquilinos no presentan mora en el pago de los servicios, como se puede evidenciar en el estado de cuenta que obra en el sistema de la empresa y que adjunto para su conocimiento.

1: ESTADO DE CUENTA

Fecha : JUL/29/20 (mmm/dd/aa)
Usuario : 008001
Código :
Nombre :
Dirección :

Uso :
Estrato :

Nit :
Mora : (meses)

Consumo en Reclama

Meses de mora Recl

2: SALDOS

Tipo

El usuario se encuentra a PAZ Y SALVO con la empresa.

Enter

Intereses

Total Deuda :
Saldo a favor :
Total General :

Así las cosas, es menester comunicarle que el Gobierno Nacional en las disposiciones adoptadas no ha establecido la condonación del pago de facturas, intereses y demás

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 3 de 5

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 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.

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%

Finalmente, se le indica una vez más a la propietaria del inmueble que el código suscriptor **Nº 008001** actualmente se encuentra paz y salvo con nuestra entidad, razón por la cual es imposible suspender temporalmente el servicio de agua, aunado al hecho que por disposición legal de la Presidencia de la Republica no se puede hacer suspensiones ni corte de los servicios públicos.

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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **NEGADA** la solicitud de la peticionaria de suspender temporalmente el servicio de agua a sus inquilinos, teniendo en cuenta las disposiciones legales aludidas en la parte motiva de esta decisión y por encontrarse actualmente a paz y salvo con nuestra entidad. Lo anterior, de conformidad a los considerandos mencionados en el presente acto administrativo.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARIA BETTY PEDRAZA ORDUZ**, quien para el efecto puede citarse en **CALLE 15B Nº 5W – 24**

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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 4 de 5

PRIMER PISO BARRIO TEJADITOS, 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 Díaz / Empresa metroservices 

PROCESO DE REPOSICIÓN

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