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

Piedecuesta, 31 de agosto 2020

Señor(a)
REYNALDO MUÑOZ CORZO
 CL. 5 # 9-59
 HOYO CHIQUITO.
 Piedecuesta.
reimcorzo@hotmail.com

S. 2.020001715 31/08/2020 11:07
 PQR



AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20334** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1539** del 30 de julio de 2020, por el señor **REYNALDO MUÑOZ CORZO**, 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.

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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 6

PTANA 330-20334

Piedecuesta, 21 de Agosto de 2020

S. 2.020001644 24/08/2020 11:25

PQR



Señor
REYNALDO MUÑOZ CORZO
CALLE 5 N° 9 – 59 BARRIO HOYO CHIQUITO
reimcorzo@hotmail.com
TELEFONO 3118045706
 Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación del Acto Administrativo Rad. 330-20224 del 17 de Julio de 2020

Que el señor **REYNALDO MUÑOZ CORZO**, usuario del servicio de acueducto y alcantarillado y aseo que presta la Empresa en **CALLE 5 N° 9 – 59 PISO 2 BARRIO HOYO CHIQUITO** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 30 de julio de 2020, con radicado interno **1539**, mediante el cual expuso lo siguiente:

HECHOS

El señor **REYNALDO MUÑOZ CORZO**, solicita suspender el servicio de agua en dicho inmueble atendiendo que es el propietario y los inquilinos actualmente no han cancelado ni el arriendo como tampoco los servicios públicos.

PRETENSIONES

El señor **REYNALDO MUÑOZ CORZO**, solicita en cumplimiento a la Constitución Nacional, los artículos 130 y 140 de la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2011 y lo ordenado en el decreto de emergencia por el COVID – 19, que sea la empresa la que aporte las herramientas en busca que los arrendatarios cumplan los pagos.

RESPUESTA DE LA PETICIÓN

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en termino oportuno el día 17 de julio de 2020 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos desestimaba las pretensiones incoadas en la solicitud en atención a que por disposición nacional no se puede realizar cortes o suspensiones a los servicios públicos en aras de garantizar sus derechos ante las circunstancias presentadas a causa del COVID – 19.

Todas las anteriores pruebas fueron debidamente acotadas dentro de la contestación de manera que la decisión tomada por la entidad se enmarco dentro de la normatividad legal vigente y según los procedimientos establecidos, no obstante, el señor **REYNALDO MUÑOZ CORZO** interpone recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra del acto administrativo emanado el día 17 de julio de 2020 respuesta radicada bajo PTANA 330 – 20224.

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 2 de 6

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

De acuerdo con los hechos que se exponen en la Petición inicial interpuesta por el señor **REYNALDO MUÑOZ CORZO**, y la respuesta de la Empresa frente a la suspensión del servicio de agua a los inquilinos, se procede a dar contestación conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. *“De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.*

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”.

Al enfocarnos al caso concreto, observamos que fue enviada al usuario el 21 de julio del presente año la citación para la respectiva notificación personal del acto administrativo 330- 20224 del 17 de julio de 2020, junto con la decisión atendiendo la emergencia sanitaria en la que nos encontramos actualmente por el COVID – 19. No obstante, el usuario fue notificado personalmente el día 23 de julio del presente año, interponiendo recurso de reposición y en subsidio apelación el 30 de julio de 2020, es decir, dentro de los términos de ley para la interposición de los recursos.

En primera medida para contestar el presente recurso se abordara las apreciaciones indicadas por el señor **REYNALDO MUÑOZ CORZO** en el recurso incoado, por ende, se le pondrá de presente para lo de su conocimiento las siguientes normatividades decretadas respecto a la Emergencia Sanitaria presentada desde mediados del mes de marzo de 2020.

ARTICULO 2 DECRETO N° 441 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”.*

DECRETOS 528 Y 580 DE 2020 "Por el cual se dictan medidas para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"

No obstante a lo anterior, se tiene que dentro del caso en concreto el requirente advierte inconformidad frente al acto administrativo en atención a la no suspensión de los servicios públicos en virtud del estado de emergencia en que nos encontramos actualmente por causa del COVID – 19, sin embargo, no cabe duda que en acto administrativo del 17 de julio de 2020 se le puso en conocimiento al señor **REYNALDO MUÑOZ CORZO** el caso en particular, motivando adecuadamente y de manera cronología los hechos suscitados por los cuales se declaró negada sus pretensiones, demostrándose de esta manera que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios actuó de conformidad al

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

contrato de condiciones uniformes, a la Ley 142 de 1994 y por supuesto a las disposiciones normativas decretadas en virtud de la emergencia sanitaria.

No obstante se procede a revisar nuevamente el código de suscriptor N° 038630 correspondiente a la dirección **CALLE 5 N° 9 – 59 PISO 2 BARRIO HOYO CHIQUITO** de Piedecuesta, donde se observa que al momento de resolver la petición es decir para el mes de mayo se le facturó 13 mt3 y presentaba mora de 5.00 meses razón por la cual se encuentra en proceso de cobro jurídico, conforme consta en el siguiente pantallazo que se adjunta del sistema interno de la empresa.

1: USUARIO

Usuario :	038630	Identificación :	C 91065225	Ubicación:	90402	7485	0200
Nombre :	MUÑOZ CORZO REYNALDO	Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	2		
Dirección :	CL 5 9-59 P 2	Metausuario :	No	Familias:	1		
C. Jurídico :	Si	Md. Control :	Fct: 0.0000000	Ciclo:	09	Tel. :	
Abogado :	LINA MARIA MUÑOZ MOREA						
Medidor N :	0016048638 VELOCIDAD MAGNETICO CHORRO A	2016	Dígitos:	4	Diámetro:	1/2"	
Desocupado :	No	Matrícula inmobiliaria :		Número predial :	010000860052902		
Detenido :	No						
Meses mora :	5.00	Pagado :	No 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 :	10	10	7	7	5	5	7
Clase de suscriptor :	003 MIXTO COMERCIAL						
Fecha de venta :	MAY/08/17	Pago de matrícula en :	MAY/08/17	Fecha de instalación :	FEB/16/17		

2: HISTORIA

Periodo	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada
MAY-20-1	244	257	13	2	06/30/20	06:26	CONSUMO FUERA DE RAN...	270
ABR-20-1	234	244	10	2	11	:		0
MAR-20-1	224	234	10	2	04/21/20	04:19	CONSUMO FUERA DE RAN...	244
FEB-20-1	217	224	7	2	11	:		0
ENE-20-1	210	217	7	2	02/27/20	02:19	SIN NOTA	224
DIC-19-1	205	210	5	2	11	:		0

Ahora, respecto a la petición de suspensión del servicio de agua a sus inquilinos en razón a que los mismos no han pagado ni el arriendo como tampoco los servicios públicos, es menester informarle nuevamente 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.

Por ende, tal y como lo manifiesta el usuario el último pago efectuado a la empresa fue en enero de 2020 y actuando de conformidad con la normatividad vigente en el mes de marzo del presente año se debía realizar la suspensión de los servicios públicos, circunstancia que efectivamente se propuso el 30 de marzo de 2020, conforme consta en el sistema interno de la empresa del cual adjuntó un pantallazo para su conocimiento y veracidad.

1: CONSULTA DE SUSPENSIONES	
Usuario :	038630 CL 5 9-59 P 2
2: SUSPENSIONES	
Usuario :	038630 Emitido : 2001091 Suspensiones ejecutadas en el emitido : 1
	SUSPENSIONES REINSTALACION
	Fch Pago: 11
	PROPUESTA
Fecha :	MAR/30/20
Hora :	11:38
	EJECUTADA
Fecha :	11
Hora :	
Lectura :	0 Impreso : SI
Auxiliar :	M
Observaciones :	Descarga desconex. automatica - proceso sistema
Motivo :	
Servicio Pendiente :	NC
SYS PROCESOS AUTOMATICOS	
	PROPUESTA
Fecha :	11
Hora :	
Lectura :	0 Impreso : SI
Auxiliar :	M
Observaciones :	Descarga reconex. automatica - proceso sistema
	MEDIDOR RECONECTADO
Modelo :	
Serie :	

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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 4 de 6

Sin embargo, es imperioso advertir que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos no pudo llevar a cabo la suspensión de los servicios públicos por no pago, en atención a que para dicha fecha, es decir, para el 30 de marzo de 2020, ya actuábamos de conformidad a todos los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional para luchar contra el COVID – 19, que por obvias razones se requiere mantener higiene y el constate lavado de manos. Motivo, por el cual el presidente de la Republica anunció la reconexión del servicio, a todas aquellas personas que lo tenía desconectado por falta de pago, de modo que durante la emergencia puedan obtener este líquido.

Es decir, la empresa ha obrado de conformidad con el artículo 2 del Decreto N° 441 del 20 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 de acuerdo a lo reglamentado.

Bajo tal concepción, cabe advertir que la suspensión hasta la fecha ha sido imposible llevar a cabo hasta tanto no exista otro pronunciamiento nacional respecto a las medidas tomadas para los servicios públicos domiciliarios en virtud de la pandemia, señalándole que de antemano la empresa rechaza las acciones de sus inquilinos pero en este momento no podemos actuar de conformidad a lo contemplado en el artículo 130 y 140 de la Ley 142 de 1994, por las disposiciones legales mencionadas precedentemente.

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 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.

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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 5 de 6

En consecuencia, al analizar nuevamente el acto administrativo recurrido en su contenido encuentra la empresa que se respondió la solicitud interpuesta por el usuario de conformidad a la normatividad vigente y aplicable al caso en concreto, razón por la cual no es dable por ahora acceder a la suspensión del servicio de agua por encontrarnos aun en estado de emergencia, pues no tienen sustento jurídico ni factico que soporten esa exigencia y en la eventualidad de realizarse, esta entidad estaría sujeta a una investigación administrativa por detrimento patrimonial.

En este orden de ideas, se le informa a la recurrente que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios, confirma en su totalidad su decisión inicial. No obstante, atendiendo la interposición del recurso de apelación, se le informa que la presente actuación será enviada a la Superintendencia de Servicios Públicos para lo de su competencia.

RESUELVE


PRIMERO: CONFIRMAR la decisión emitida por la Empresa mediante **PTANA 330-20224** del 17 de julio de 2020, por las razones expuestas en los considerandos de la presente respuesta.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de la presente decisión al señor **REYNALDO MUÑOZ CORZO** para el efecto puede citarse en la **CALLE 5 N° 9 – 59 BARRIO HOYO CHIQUITO** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **reimcorzo@hotmail.com**, haciéndole entrega de una copia de la misma.

TERCERO: ENVIAR la actuación y el respectivo expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para lo de su competencia.

Con toda atención,


MARIA GLORIA RANGEL AYALA
 P.U. ATENCIÓN USUARIO
 EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa Metroservices 

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