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

Piedecuesta, 6 de noviembre 2020

S. 2.020002362 06/11/2020 09:39
PQR



Señora.
LUZ ÁNGELA ROA GARCÍA
 CALLE 7 N° 14 – 40
 SAN RAFAEL
 Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20535** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2135** del 9 octubre de 2020, por la señora **LUZ ÁNGELA ROA GARCÍA** 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.

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 Ex: 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 3 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

		Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 6

PTANA-330-20535

Piedecuesta, 27 de octubre de 2020
 S. 2.020002281 28/10/2020 08:55
 PQR



Señora.
LUZ ÁNGELA ROA GARCÍA
 CALLE 7 N° 14 – 40
 SAN RAFAEL
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 9 de octubre de 2020, interpuesto por la señora **LUZ ÁNGELA ROA GARCÍA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno N° **2135**, 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 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 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.

Al adéntranos al caso concreto tenemos que la petición del usuario radica en solicitar una revisión al consumo de su apartamento toda vez que presenta una cuenta de \$ 278,379 pesos los cuales son impagables, máxime si se tiene en cuenta que el apartamento se encuentra desocupado por más de 11 meses.

Ahora bien, teniendo en cuenta su solicitud se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa únicamente los 5 meses facturados conforme al "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." y se observa que el código suscriptor N° **005753** corresponde a la dirección **CRA 8 12-63 BL 7 APTO 502** de Piedecuesta, se observa que los últimos 5 periodos facturados no se le ha cobrado consumos a la usuaria, encontrándose que se solo se le está cobrando los cargos fijos y tarifa de aseo. Por otra parte como se indicó presenta en mora 7 meses y por consiguiente se encuentra en cobro jurídico, tal y como se observan en el siguiente pantallazo que adjunto.

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

1: USUARIO

Usuario : 005753 Identificación : C 13543566 Ubicación: 90401 5470 0502
 Nombre : ROA GARCIA JESUS ALIRIO Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
 Dirección : CRA 8 12-63 BL 7 APTO 502 Metausuario : No Familias: 1
 C. Jurídico : Md Control: Fot 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.: 6545340
 Abogado :
 Medidor N : 0001-9898 VOLUMETRICO KENT e: 1900 Dígitos 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : Número predial
 Detenido : No
 Meses mora: 7.16 Pagado : No Pagado Emitido 2008091 Financiación : 1
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	0	0	0	5	5	1	2

 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : Pago de matrícula en : JUL/01/94 Fecha de instalación : JUN/01/96

2: HISTORIA

Periodo	Mcd.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Estrato	Fecha	Nota Or...	Lec. tomada	^
SEP-20-1	NO	3619	0	0	1	3			0	
AGO-20-1	NO	3619	3619	0	1	3			0	
JUL-20-1	SI	3619	3619	0	1	3	1 08/24/20	NUMERO MEDIDOR...	3609	
JUN-20-1	NO	3619	3619	0	1	3			0	
MAY-20-1	SI	3619	3619	0	1	3	1 06/27/20	CONSUMO FUERA ...	3608	

Al observar el cuadro expuesto anteriormente, es pertinente manifestar que los conceptos facturados al usuario, que en este momento son solo los cargos fijos se encuentran debidamente liquidados, de conformidad con lo establecido en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 90. Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;

90.2. 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 considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

De igual forma se encuentra correctamente liquidado lo de aseo conforme a la **CRA 750 del 2015**.

"Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores

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		Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 6

en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones".

Ahora, también es importante informarle que los cargos básicos y/o fijos no son objeto de no cobro por parte de la empresa si en cuenta se tiene que estos se facturan independientemente del nivel de uso del servicio. Toda vez que el solo hecho que el predio este matriculado formalmente por ley hay lugar a realizar el respectivo cobro de acueducto, alcantarillado e inclusive aseo.

Lo anterior con fundamento en la Constitución Política de Colombia artículo 367 y como lo ha dicho la Corte Constitucional mediante sentencia C-041 de 2003, del 28 de enero, expediente D-4166 con ponencia del magistrado Jaime Córdoba Triviño, al indicar que: "El concepto de gratuidad de los servicios públicos ha sido abandonado en la Constitución Política de 1991 (art. 367) y ha surgido, en cabeza de los particulares, la obligación de contribuir en el financiamiento de los gastos en que incurra el prestador del servicio dentro de los criterios de justicia y equidad (arts. 95, 367, 368 y 369 C.P.).

De lo señalado en la providencia referida se infiere, que los costos económicos en que incurre la empresa prestadora al efectuar la prestación del servicio público, no pueden ser objeto de exoneración, pero ante la presencia de situaciones especiales que impidan el pago del mismo por parte del usuario del servicio, las partes pueden 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, pues ello iría en contravía de lo consagrado por la Ley 142 de 1994 al respecto (*concepto 112 de 2014 Superintendencia de servicios Públicos domiciliarios*).

Por ello, no hay duda que las tarifas aplicadas actualmente por la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos se encuentran debidamente vigiladas y aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos.

Es importante informarle que de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, la empresa solo procede a revisar los últimos cinco periodos facturados, es decir, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2020, por ende, se le advierte que el consumo registrado es el producto de la toma de lectura que se realiza bimestralmente en el medidor de su predio y es lo que actualmente se le está liquidando y facturando que como se dijo en pretérita oportunidad son sólo los cargos fijos porque el predio no está presentando ningún consumo.

No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que a la fecha se puede constatar conforme a nuestro sistema interno que el predio actualmente se encuentra desocupado al no registrar consumo del presente año, la empresa procede de oficio a dar aplicación a la tarifa a predio desocupado por concepto de aseo de acuerdo al:

Artículo 45 de la resolución CRA 720 de 2015.

"Inmuebles desocupados. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNAu,z=0, TRA=0, TRRA=0).

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.*
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.*
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.*
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.*

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

		Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 6

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.

La persona prestadora del servicio público de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo”.

“1. Dicha tarifa **NO puede ser aplicada de manera retroactiva**, es decir, aplica desde el momento en que el usuario solicita la tarifa de desocupado la cual será vigente por tres periodos de consumo. Si el predio después de este tiempo sigue desocupado, el usuario deberá notificar nuevamente esta condición, de lo contrario se le aplicara la tarifa normal vigente.

2. **NO se puede aplicar “tarifa por desocupado” a periodos ya liquidados, pues las toneladas cobradas en esta factura ya fueron tenidas en cuenta para el cálculo de la tarifa del mes, es decir, no se puede aplicar la tarifa de desocupado a periodos ya liquidados.**

Sin embargo, le informo que de acuerdo al artículo 45 de la resolución CRA 720 de 2015, los valores ya facturados por concepto de aseo no son retroactivos, así mismo, esta resolución fija la regulación tarifaria por concepto de aseo, por tanto no se puede dejar de cobrar dicha tarifa, en el entendido que el servicio de recolección se presta en el sector donde se encuentra el predio.

Teniendo en cuenta que dicha aplicación es por tres meses, el usuario deberá solicitar nuevamente el descuento por predio desocupado y debe ser presentada cada tres meses, siempre que el predio persista desocupado, ya que se aplica solo para los tres periodos siguientes después de presentada la solicitud, es decir, septiembre, octubre y noviembre de 2020, razón por la cual le informamos que deberá acercarse una vez vencidos los tres meses a las oficinas de atención al usuario con copia del recibo de energía donde se demuestre un consumo de la ESSA inferior a 50 kw. O en su defecto realizar la nueva solicitud a través de nuestro correo electrónico servicio al cliente.

Finalmente, se le precisa que si bien es cierto el peticionario no hace uso actualmente del servicio de aseo, el mismo se presta en el sector por ende se le cobrará la tarifa mínima por predio desocupado y así mismo, se le informa que no hay lugar a realizar ajuste en lo ya facturado y liquidado conforme a lo indicado en parágrafos anteriores.

Por otra parte y atendiendo que el usuario con código suscriptor **Nº 005753** se encuentra en proceso de cobro jurídico por encontrarse actualmente en mora de 7 meses y es su deseo ponerse al día en el pago de sus obligaciones, se le informa que en virtud de la emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente a causa del Covid – 19, la empresa ha proferido el acuerdo N° 010 de 2020, mediante el cual concede un descuento del 100% de los intereses a todos aquellos usuarios que realicen el pago total de sus obligaciones, o el descuento del 50% de los intereses a los usuarios que realicen financiación para cumplir con sus compromisos, por lo tanto se le insta para que se acerque a nuestras oficinas para si es su deseo acceder a estos beneficios.

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

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR **IMPROCEDENTE** la solicitud de la peticionaria de ajustar el consumo de su apartamento, toda vez que la empresa no le está facturando consumos, se le ha liquidado los cargos fijos que por ley están autorizados su cobro.

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 5 de 5

SEGUNDO: APLICAR la tarifa a predio desocupado solo por concepto de aseo por los siguientes 3 meses, es decir, septiembre, octubre y noviembre de 2020, posteriormente el peticionario deberá solicitarlo ante la empresa, de conformidad con lo anteriormente expuesto.

TERCERO: INFORMAR al usuario que en virtud de la emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente a causa del Covid – 19, la empresa ha proferido el acuerdo N° 010 de 2020, mediante el cual concede **un descuento del 100%** de los intereses a todos aquellos usuarios que realicen el pago total de sus obligaciones, o el descuento del **50%** de los intereses a los usuarios que realicen financiación para cumplir con sus compromisos, por lo tanto se le insta para que se acerque a nuestras oficinas para si es su deseo acceder a estos beneficios, de acuerdo a lo expuesto en los anteriores considerandos.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión 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 PÚBLICOS E.S.P.

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