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

Piedecuesta, 21 de octubre 2020

S. 2.020002222 22/10/2020 08:57  
PQR



Señora.  
**CAROLINA CACUA PULIDO**  
 CL. 12 # 75  
 SAN FRANCISCO  
 Karitode16@hotmail.com  
 Bucaramanga.

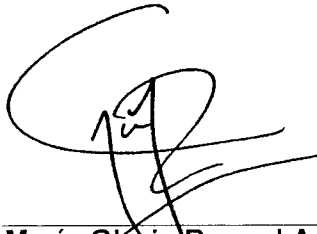
**AVISO**

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20508** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2054** del 1 de octubre de 2020, por la señora **CAROLINA CACUA PULIDO** 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 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



Ahora, en atención a su petición de suspender drásticamente el servicio de agua por mora, es importante 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 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.

Así las cosas, cabe informarle que hasta la fecha no se ha expedido ningún pronunciamiento de fondo o decreto que derogue y/o modifique el decreto N° 441 de 2020, que permita a la empresa actuar de conformidad a la Ley 142 de 1994, es decir, proceder a suspender y/o cortar el servicio público de agua por no pago.

Por otra parte y respecto a su petición de información sobre los cortes que ha realizado la empresa, es importante informarle que el 31 de octubre de 2019 la empresa propuso la suspensión del servicio público en atención al no pago siendo ejecutada el 06 de noviembre de 2019, sin embargo, el usuario el día de la suspensión realizó abono lo que generó la reinstalación del servicio el 25 de noviembre de 2020, tal y como se observa en el siguiente pantallazo de nuestro sistema interno de la empresa para su conocimiento y verificación.

```

1: CONSULTA DE SUSPENSIONES
Usuario : 014502 BARILOCHE MZ D CASA 1

2: SUSPENSIONES
Usuario : Emitido : 1908091 Suspensiones ejecutadas en el emitido : 1
SUSPENSIONES REINSTALACION

Fecha : PROPUESTA Fch Pago NOV/06/19
OCT/31/19 Fecha NOV/06/19
Hora : 17:21 Hora : 17:08

Fecha : EJECUTADA EJECUTADA
NOV/06/19 Fecha : NOV/25/19
Hora : 00:00 Impreso : SI Hora : 09:00 Impreso : SI
Lectura : 4327 M Lectura : 0 M
Auxiliar : 054 JORGE CAICEDO Auxiliar : 054 JORGE CAICEDO
Observaciones PAGO Observaciones : ABONO EN FECHA SUSPENSI
ON

Motivo MEDIDOR RECONECTADO
CANCELO EN FECHA DE SUSPENSION
Servicio Pendiente NO Modelo : 12 TAVIRA CHORRO MULTIPLE
Serie

GENNY PAOLA JARIES POVEDA

```

Posteriormente, la empresa nuevamente propuso suspensión del servicio el día el 28 de febrero de 2020 siendo ejecutada el 03 de marzo de 2020, con recinto N°1839, tal y como se percibe en el siguiente pantallazo que igualmente adjunto para su conocimiento y confrontación.

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: CONSULTA DE SUSPENSIONES
Usuario : 014502 BARILOCHE MZ D CASA 1

2: SUSPENSIONES
Usuario : 014502 Emitido : 1912091 Suspensiones ejecutadas en el emitido : 1
      SUSPENSIONES REINSTALACION

      PROPUESTA
Fecha : FEB/23/20
Hora : 17:40
      EJECUTADA
Fecha : MAR/03/20
Hora : 08:46 Impreso : SI
Lectura : 4371 M
Auxiliar : 040 SYS SOLUCIONES
Observaciones : SUSPENSION PRECINTO#1839

Motivo :
Servicio Pendiente : NC
SYS PROCESOS AUTOMATICOS

      Fecha Pago :
      PROPUESTA
Fecha :
Hora :
      EJECUTADA
Fecha :
Hora : Impreso : SI
Lectura : 0 M
Auxiliar :
Observaciones : Descarga reconex. autom
      atica - proceso sistema
      MEDIDOR RECONECTADO
      Modelo
      Serie
  
```

Sin embargo, en atención a la normatividad expuesta en acápite anteriores y principalmente por el Decreto N° 441 de 2020 y demás normas y decretos concordantes, la empresa a finales del mes de marzo de 2020 procedió a reconectar a todos los usuarios el servicio público del agua el cual era imprescindible para el desarrollo de actividades cotidianas y principal para salvaguardar la salud en el estado de emergencia sanitaria a causa de la pandemia por COVID- 19. Circunstancia que hasta la fecha como ya se dijo aún se sigue aplicando hasta nuevo pronunciamiento por parte del Gobierno Nacional.

Finalmente, es importante aclarar que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. tiene el firme compromiso de brindar el mejor servicio a nuestros usuarios y nos comprometemos a seguir esforzándonos para mejorar nuestros procesos.

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 drásticamente el servicio de agua atendiendo los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional a causa de la emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente, conforme a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: INFORMAR** a la peticionaria que la empresa realizó dentro del presente caso la suspensión del servicio por no pago de los servicios públicos domiciliarios conforme a la normatividad vigente, de los cuales se adjuntaron pantallazos de nuestro sistema para lo de su conocimiento, aclarándole que debido a la emergencia sanitaria se reconecto a todos los usuarios el servicio público de agua, sin que a la fecha se pueda suspender y/o cortar nuevamente el servicio público, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **CAROLINA CACUA PULIDO**, quien para el efecto puede citarse en **CALLE 12 N° 75 SAN FRANCISCO** de Bucaramanga y/o al correo electrónico **karitode16@hotmail.com**, 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 Díaz / 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------