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

Piedecuesta, 9 de marzo 2021

S. 2.021000527 10/03/2021 08:42
PQR



Señor(a)
JENNIFER PAOLA JIMÉNEZ CAICEDO
CL 8 # 10-76
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-330-20795** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **299** del 11 de febrero de 2021, por la señora **JENNIFER PAOLA JIMÉNEZ CAICEDO** 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 los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término del presente AVISO, conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1994, 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.

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 - 20795

Piedecuesta, 02 de Marzo de 2021

S. 2.021000451 02/03/2021 10:23

PQR



Señora
YENIFFER PAOLA JIMENEZ CAICEDO
CALLE 8 N° 10 – 76 SAN RAFAEL
TELEFONO 300 2915275
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 11 de Febrero de 2021, interpuesto por la señora **YENIFFER PAOLA JIMENEZ CAICEDO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **0299**, 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.

Al adentrarnos al caso concreto tenemos que la usuaria que el inmueble estuvo deshabilitado desde que inicio la pandemia, que allí funcionaba un colegio pero que actualmente lo habitan como vivienda y el valor adeudado a la fecha es muy exagerado. Aunado a ello señala que esta estratificado como 5 siendo realmente estrato 2. Finalmente informa que el servicio de agua fue desconectado aun a sabiendas que se encontraba en trámite de reclamación.

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° **003817** corresponde a la dirección **CALLE 8 N° 10 – 76 SAN RAFAEL** de Piedecuesta y actualmente para los periodos de noviembre y diciembre de 2020, se le facturó 8 mts3 de consumo para cada mes, encontrándose en proceso de cobro jurídico por mora en el pago del servicio correspondiente a 12 meses, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento.

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 2 de 6

1: USUARIO

Usuario : 003817 Identificación : Ubicación: 90403 1130 0000
 Nombre : JEREZ DE R. ELVIA ROSA Uso : 2 COMERCIAL Estrato : 7
 Dirección : CL 8 10-76 Metausuario : No Familias : 1
 C. Jurídico : Si Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclos: 09 Tel :
 Abogado : LINA MARIA MUÑOZ MOREA
 Medidor N : 0001-79586 KENT - VOLUMETRICO CLASE B E 2001 Digitos : 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora : 12.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2012091 Financiación : 2
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0
 Consumo : Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio
 8 0 0 0 0 0 0 1
 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : Pago de matricula en : FEB/01/87 Fecha de instalación : MAY/01/01

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Origi...	Lec. tomada
DIC-20-1	NO	220	228	8	7			0
NOV-20-1	SI	212	220	8	7	12/26/20 12:23	CONSUMO FUERA DE ...	227
OCT-20-1	NO	212	212	0	7			0
SEP-20-1	SI	212	212	0	7	10/26/20 10:23	CONSUMO FUERA DE ...	212
AGO-20-1	NO	212	212	0	7			0
JUL-20-1	SI	212	212	0	7	08/27/20 08:25	CONSUMO FUERA DE ...	212

Analizada su petición junto con la imagen anteriormente expuesta, se puede observar sin ningún tipo de fluctuación que a la fecha la empresa solo ha liquidado y facturado lo que ha registrado el medidor que surte su predio en cada toma de lectura bimestral que se realiza. Por ende, el predio desde enero a octubre de 2020 solo se le ha facturado los cargos fijos que por ley están autorizados su cobro y solo en los periodos de noviembre y diciembre de 2020 conforme a la última toma de lectura el 26 de diciembre de 2020, se pudo establecer un consumo de 8 mts3 por mes.

Ahora revisado su estado de cuenta a la fecha podemos observar que actualmente adeuda **\$772.935 pesos**, valor que concierne a los 12 meses de mora en que se encuentra la usuaria.

1: ESTADO DE CUENTA

Fecha : MAR/02/21 (mm/dd/aa)
 Usuario : 003817 Uso : 2 COMERCIAL
 Código : 90403-1130-0000 Estrato : 1/2" < 20M
 Nombre : JEREZ DE R. ELVIA ROSA
 Dirección : CL 8 10-76 Hora : 12.00 (meses)

Consumo en Reclama : 0 Total reclamación : 0
 Meses de mora Recla : 0.00 Intereses de mora : 0

2: SALDOS

Tipo	Descripción	Cuotas	Saldo	Intereses
03	FACTURA CONSUMO	1	751,130	0
03	CORTE DEL SERVICIO	1	21,805	0

Total Deuda : \$ 772.935
 Saldo a favor : \$ 0
 Total General : \$ 772.935

De conformidad con lo enunciado, podemos concluir que a la usuaria la empresa no le facturó consumo desde enero a octubre de 2020, solo los cargos fijos de conformidad con lo establecido en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, lo demás periodos se le han venido facturando conforme a lo registrado en la toma de lectura.

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 Exi. 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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 6

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.

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 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. Por ello, no hay lugar a realizar ningún ajuste o modificación a la factura si en cuenta se tiene que la misma es el producto en la mayoría de los periodos facturados solo a los cargos fijos y/o al consumo registrado por el medidor que surte el predio, más los 12 meses de mora en que se encuentra más el valor cobrado por los intereses por mora que se genera por el no pago de los servicios públicos, que como bien se sabe también por ley están autorizados su cobro.

Por otra parte, es importante advertirle que su predio actualmente figura en nuestra base de datos como de uso comercial, en atención que siempre que un bien inmueble se construye con un local de por medio, se sobre entiende que se realiza con fines

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

 PIEDECUESTANA	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 6

comerciales. No obstante a ello, teniendo en cuenta lo manifestado por la peticionaria, se enviara orden de servicio N° 413476-5 la cual se llevara a cabo en el transcurso de esta semana, en aras de verificar que funciona en el local y el área del mismo, lo anterior para proceder si es el caso, a modificar la factura actual como residencial y comercial y no como comercial en su totalidad, es decir, los servicios de acueducto y alcantarillado serían facturados como residencial y el servicio de aseo como de uso comercial.

Así mismo, confrontado lo anterior, se tendrá en cuenta el certificado de estratificación de la oficina asesora de planeación del Municipio de Piedecuesta, aportado en su petición, donde se señala que el predio ubicado en la dirección CALLE 8 N° 10 – 76, es estrato 3.

En cuanto a su señalamiento que cuando se realizó la desconexión de la válvula del servicio público no se tuvo en cuenta que se encontraba en trámite de reclamación, es imperioso contradecirla en el entendido que examinado nuestro sistema interno no se observa reclamación anterior a la presente, y como ella bien lo informa el día que se realizó dicha desconexión fue el 09 de febrero de 2021 fecha en la cual no había sido presentada y radicada la actual petición, de fecha 11 de febrero de 2021 radicado interno 0299.

Por ello, igualmente se le advierte como bien se le ha indicado que, hasta la fecha su predio figura como de uso comercial, razón por la cual la empresa puede suspender y/o cortar el servicio público si en cuenta se tiene que hasta el momento no se encuentra amparado con ninguna de los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional respecto de la emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente a causa del Covid – 19. Sin embargo, hasta tanto no se determine que el predio de cierta manera, paso de comercial a residencial, no se procederá a reanudar el servicio.

Ahora en cuanto a su inconformidad por el servicio prestado de recolección, se le informa que la misma fue trasladada al área de recolección de nuestra empresa, con la finalidad que verifiquen si es el caso la falla en el servicio.

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: INFORMAR a la peticionaria que en aras de establecer el uso del predio se enviara orden de servicio N° 413476-5 la cual se llevara a cabo en el transcurso de esta semana, en aras de verificar que funciona en el local y el área del mismo, determinando de esta manera si se puede establecer como de uso residencial y comercial y no solo comercial. Lo anterior, de conformidad a los considerandos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: SE DECLARA PARCIALMENTE PROCEDENTE la petición de la usuaria, hasta tanto no se verifique y se constate el uso actual del predio. Por ello se le insta para que una vez se realice la visita técnica al predio y se obtengan los resultados, se acerque a nuestras oficinas a efectos si es el caso, a realizar las modificaciones respectivas junto con el cambio de estratificación conforme al certificado allegado.

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 5 de 6

TERCERO: NEGAR la solicitud de la peticionaria de reajuste o modificación de lo facturado, si en cuenta se tiene que el valor adeudado a la fecha correspondiente a **\$772.935 pesos**, es el producto en la mayoría de los periodos facturados solo a los cargos fijos y/o al consumo registrado por el medidor que surte el predio, más los 12 meses de mora en que se encuentra la usuaria más el valor cobrado por los intereses por mora que se genera por el no pago de los servicios públicos, que como bien se sabe también por ley están autorizados su cobro. Lo anterior, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **YENIFFER PAOLA JIMENEZ CAICEDO**, quien para el efecto puede citarse en **CALLE 8 N° 10 – 76 SAN RAFAEL** de Piedecuesta, haciendole 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, indicándole que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 debe tener en cuenta que *"...sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos"*.

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 

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