 PIEDECUESTANA <small>Empresa de Servicios Públicos E.S.P.</small>	CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 5 de 5

PTANA 330 - 20951

Piedecuesta, 29 de Abril de 2021
S. 2.021001037 29/04/2021 15:37

PQR



Señora
MARIA OFELIA RICO BARAJAS
TRANSVERSAL 10B N° 13 – 36 NUEVA CANDELARIA
TELEFONO 315 375 8110
 Piedecuesta

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA - 330-20951 de fecha 29 de Abril de 2021. Del radicado interno N° 0870 de fecha 13 de abril de 2021.

Respetado señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar(a) para que comparezca a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., ubicada en la Carrera 8 N° 12 - 28 del Municipio de Piedecuesta, en el horario de **7:30 a.m. a 11:30 a.m.** y de **01:30 p.m., a 05:30 p.m.**, a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión de **fecha 29 de Abril de 2021**, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin embargo y siguiendo las instrucciones y lineamientos del Gobierno Nacional mediante el cual se imparte instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo selectivo en todo el territorio nacional, se le anexa a esta comunicación la respuesta **PTANA 330-20951** del 29 de Abril de 2021 para su conocimiento.

Al no presentarse a notificarse personalmente, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de envío de este oficio, se procederá a surtir la notificación por Aviso, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para efectos de surtir la notificación personal por favor presentarse con este oficio, cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.

Anexo: 4 folios.

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@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

 PIEDECUESTANA	CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA 330 - 20951

Piedecuesta, 29 de Abril de 2021
S. 2.021001037 29/04/2021 15:37

PQR



Señora
MARIA OFELIA RICO BARAJAS
TRANSVERSAL 10B N° 13 – 36 NUEVA CANDELARIA
TELEFONO 315 375 8110
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 13 de Abril de 2021, interpuesto por la señora **MARIA OFELIA RICO BARAJAS**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **0870** 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 1.994 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 revisar la solicitud, encontramos que la peticionaria solicita le sean descontados todos los valores de la factura y solo se tenga en cuenta los dos primeros meses dejados de pagar por el usuario, teniendo cuenta que la empresa no realizó cortes reales sino simulados.

Teniendo en cuenta su petición se procedió a revisar nuestro sistema interno encontrando que el código suscriptor **N° 036702** corresponde a la dirección **CARRERA 7 N° 3 – 18 APTO 302 BARRIO ARGENTINA ANTIGUA** de Piedecuesta y actualmente se encuentra en mora de **30.28 meses** y adeuda a la fecha la suma de **\$2.889.016 pesos**, encontrándose en consecuencia en proceso jurídico.

Al analizar detalladamente la petición, se encuentra que la pretensión de la usuaria va encaminada a solicitar la figura jurídica de rompimiento de solidaridad, sin embargo, cabe advertir que observado nuestro sistema interno vislumbramos que el 09 de marzo de 2020 con radicado de entrada 701 la peticionaria solicitó rompimiento de solidaridad, la cual fue resuelta en el término legalmente permitido el 26 de marzo de 2020 a través de PTANA 330 – 20060 NO ACCEDIENDO A LAS PRETENSIONES.

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

Así mismo, cabe advertir que la peticionaria interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación el 30 de marzo de 2020, el cual fue resuelto el 20 de abril de 2020 a través de la PTANA 330 -20097 confirmando en todas sus partes su decisión inicial razón por la cual fue remitido el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos a efectos de que se surtiera el recurso de apelación interpuesto por la recurrente, quienes a través de Resolución N° SSPD - 20208400042965 del 07 de julio de 2020 CONFIRMO la decisión administrativa 330 -20060 del 26 de marzo de 2020. Circunstancias éstas por las cuales se considera que este tema ya fue atendido por nuestra entidad y tampoco allega material probatorio que cambie o modifique nuestra decisión.

Ahora, es importante informarle que la empresa solo procederá a discriminar los últimos cinco periodos facturados conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esto es los periodos de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero y febrero de 2021, por ello, en cuanto al consumo de 50 mts³ facturado en los periodos de septiembre y octubre de 2020, es pertinente informarle que el 09 de julio de 2020 se generó orden de servicio N° 385961 con el fin de verificar el motivo por el cual se presentó alto consumo para dicho periodo, esta orden fue ejecutada el 17 de julio de 2020 y como resultado se obtuvo que no se encontraron fugas, sin embargo, el usuario manifestó que el medidor había sido cambiado finalizando marzo del mismo año, por hurto.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	385961	Sector :	90402	Consecutivo :	172234
Código :	036702	Barrio :	94210 ARGENTINA ANTIGUA		
Fecha :	JUL/09/20	Dirección :	CRA 7 3-18 APTO 302		
Hora :	12:11	Dir. Daño :	CRA 7 3-18 APTO 302		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90402 3483 0302	Ciclo:	09
# Imp :	1	Medidor :	0012075290 VOLUMETRICO KENT	Uso:	1
Asignado a :			Serie: 2013 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142				
Observación :	VERF SI HAY FUGAS EXTERNAS O INTERNAS, HACER PRUEBA LLAVES				
	. #PERSONAS				

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	G09 OSCAR QUINTERO	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	JUL/17/20	Hora Inic. :	02:25	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUL/17/20	Hora Term. :	02:35	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	3329	Subtotal :	0
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO			Vir. Iva :	0
Usua. Solici. :	ANA MILENA AZA OJEDA	Fec Descargue :	AGO/05/20	Total :	0
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ				
Datos del Daño :		Ver # Fact S/N :		No. Cuotas :	0
Observacion :	SE REALI PRUE D LLVS. REALIZADA BIEN SIN FUGAS. MDDR FUE CAMBIADO FINALIZANDO MARZO POR HURTC				

No obstante a lo anterior, es pertinente indicarle a la usuaria que dicho cambio de medidor no fue autorizado debidamente por la empresa. Sin embargo, además de esto la usuaria instaló el medidor N° 069279 el cual tenía una lectura muy por encima de la que presentaba el medidor anterior. Es de aclarar que al usuario se le facturó hasta octubre de 2020 una lectura de 1212 mts³, lectura que presentó el medidor presuntamente hurtado.

Pese a lo anterior, la empresa ha venido facturando los consumos desde noviembre de 2020 con el medidor instalado actualmente y hasta la fecha se ha liquidado y facturado conforme a lo registrado en la toma de lectura que surte el medidor. Hechos estos por los cuales no habrá lugar a realizar ningún ajuste a lo facturado en los últimos cinco periodos facturados.

Por otra parte, cabe indicarle que a la fecha no es posible acceder a su petición de suspensión del servicio público, toda vez que la empresa Piedecuestana de Servicios

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	CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 5

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.

Empero, se le comunica que de conformidad con el Acuerdo 017 del 2021, la empresa establece la rebaja de intereses moratorios para los usuarios y/o suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa Piedecuestana de servicios públicos E.S.P, que estén reportados con dos y más meses de atraso, previa notificación escrita de la deuda de conformidad con las consideraciones del presente acuerdo y teniendo en cuenta los siguientes porcentajes así:

a). El **cien por ciento 100%** de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda hasta el 30 de junio del 2021.

b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 30 de junio del 2021.

Conforme a lo dicho anteriormente los usuarios y/o suscriptor podrán acceder a un descuento de intereses dependiendo de la modalidad de pago que realicen y si se acogen al beneficio.

En el caso de que el usuario desee efectuar acuerdo de pago o financiación debe cumplir con unos requisitos conforme a lo siguiente.

Si desea realizar Financiación de los valores adeudados por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, debe acercarse a la Empresa o allegar por medios electrónicos los siguientes requisitos:

USUARIO PROPIETARIO:

- *Certificado de libertad y tradición del inmueble donde se está prestando el servicio.*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.*

USUARIO NO PROPIETARIOS:

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

		Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 5

Además de los anteriores requisitos

- Carta de autorización del propietario del inmueble
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada

Con los anteriores requisitos más la consignación del 10% de cuota inicial, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12, 24 o 36 meses según elección del suscriptor y/o usuario.

El saldo quedara en cuotas fijas de hasta 24 meses conforme al monto adeudado y a las condiciones socio económicas del usuario junto con los intereses legales de mora en caso de incumplimiento.

IGUALMENTE ME PERMITO INFORMARLE QUE EL USUARIO PODRÁ EFECTUAR ABONOS A LA FACTURA EN CUALQUIER MOMENTO del 70% y 50% de la factura.

Conforme a lo anterior, la invitamos para que se acerque a nuestra instalación en sede administrativa para que sea atendida por nuestro personal de atención al usuario a fin de realizar el trámite correspondiente que se ajuste a sus condiciones económicas teniendo en cuenta que el trámite solicitado no puede realizarse a través de este medio pues este requiere de requisitos evento que desee financiar o en su defecto la liquidación del descuento de los intereses si es por pago total.

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

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR las pretensiones de la peticionaria de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INFORMAR a la peticionaria que el Acuerdo 017 de 2020 proferido por nuestra empresa, concede descuento por pago total o parcial de intereses, de conformidad a lo establecido en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARIA OFELIA RICO BARAJAS**, quien para el efecto puede citarse en la **TRANSVERSAL 10B N° 13 – 36 NUEVA CANDELARIA** de Piedecuesta, 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, 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 Metroserives 

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