

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

PTANA 330 – 20757

Piedecuesta, 08 de Febrero de 2021

S. 2.021000262 08/02/2021 16:29
PQR



Señor
HERNANDO RAMIREZ MONTAÑEZ
CALLE 36 SUR N° 3B – 23 VILLA DE LOS ALPES
Bogotá

Respuesta al oficio de fecha, 01 de Febrero de 2021, interpuesto por el señor **HERNANDO RAMIREZ MONTAÑEZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **0191**, 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.

Estando dentro del término ley y oportuno establecido por la ley nos permitimos dar respuesta a su petición de acuerdo a lo reglamentando.

Ahora al adentrarnos al caso concreto, tenemos que el usuario señala que el 30 de diciembre de 2020 no fue posible radicar derecho de petición porque la señora Rita Sofía se le presentó una calamidad doméstica. Manifiesta que vive en la ciudad de Bogotá y el predio se encuentra desocupado razón por la cual no entiende la deuda que a la fecha es exponencial.

En cuanto a la petición que realizó el 30 de diciembre de 2020 señala inconformidad frente a los descuentos promovidos y que no ha tenido servicio de agua durante la emergencia sanitaria.

Realizadas labores tendientes a verificar su dicho se procedió a indagar con el personal de la empresa, vislumbrándose que contrario a lo manifestado por el usuario la señora

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

Rita del área de correspondencia si laboró el 30 de diciembre de 2020 todo el día, sin embargo, ese día se le presentó un incidente llegando a laborar aproximadamente a las 02:15 p.m, situación que le expusieron verbalmente al señor para que si era su deseo esperara un momento pero el señor no quiso en el momento y se marchó.

No obstante a lo anterior, hay que advertirle al usuario que la empresa tiene implementado otros medios como los electrónicos para radicar cualquier petición y/o reclamo, a aquellas personas que por cualquier motivo no pueden asistir presencialmente a la empresa, como en el presente caso, que el usuario indica que reside en la ciudad de Bogotá, el cual conforme a nuestra base de datos interno evidentemente lo ha realizado en petición del 23 de diciembre de 2020 a través de correo electrónico rmmanzanacreativa@gmail.com, al correo institucional buzon@piedecuestanaesp.gov.co, la cual fue radicada con N° 2791 y resuelta el 05 de enero de 2021, que al analizarla en su contenido es reiterativa.

Sin embargo, 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° **027644** corresponde a la dirección **CALLE 21 N° 2 – 61 TORRE 8 APTO 331** de Piedecuesta, donde en los últimos seis periodos se le ha facturado 0 mts3 de consumo y presenta mora de 14.30 meses, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento y veracidad.

1: USUARIO

Usuario : 027644 Identificación : N 890205645-0 Ubicación : 90305 4872 0331
 Nombre : MARVAL S.A. Uso : 1 RESIDENCIA Estrato : 3
 Dirección : CL 21 2-61 T 8 APTO 331 Metausuario : No Familias : 1
 C. Juridic : No Md. Control : 028576 Fct : 0.0025000 Ciclo : 09 Tel :
 Abogado :
 Medidor N : 2011027437 CHORRO MULTIPLE MAGNETICO BA Digitos : 4 Diámetro : 1/2"
 Desocupado : Si 3 Matrícula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora : 14.30 Pagado : No Pagado Emitido : 2011091 Financiación : 2
 Usuario especial : No Pronedio Asumido : 0
 Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio
 Consumo : 0 0 0 0 0 0 0
 Clase de suscriptor :
 Fecha de venta : MAR/13/12 Pago de matrícula en : MAR/13/12 Fecha de instalación : MAR/16/12

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
FEB-20-1	NO	81	81	0	3	11 :		0
ENE-20-1	SI	81	81	0	3	02/21/20 02:...	CONSUMO FUERA DE RAN...	81
DIC-19-1	NO	81	81	0	3	11 :		0
NOV-19-1	SI	81	81	0	3	12/23/19 12:...	INSTALACION NORMAL	81
OCT-19-1	NO	81	81	0	3	11 :		0
SEP-19-1	SI	81	81	0	3	10/24/19 10:...	DESOCUPADO	81

De conformidad con la imagen expuesta, podemos observar sin duda alguna que al usuario la empresa no le está facturando consumo, solo los cargos fijos 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;

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 3 de 6

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, el valor actual de las facturas emitidas corresponde a los cargos fijos y a los 14.30 meses de mora en que se encuentra el usuario.

Por otra parte y frente a su señalamiento que el predio está desocupado, es importante informarle nuevamente conforme se le indico en respuesta del 05 de enero de 2021 ante otra petición que hiciera a través de correo electrónico, que a la fecha ya se dio aplicación a tarifa por predio desocupado para los periodos de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020 Y ENERO DE 2021. Así mismo y atendiendo factura ESSA 1317281, se reliquidó y modificó la factura del periodo facturado de septiembre y octubre de 2020. Situación que se evidencia en la orden de servicio N° 407363 del 24 de diciembre de 2020, de la cual adjunto un pantallazo para su conocimiento y veracidad,

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

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 097363 Sector : 90305 Consecutivo :
 Código : 7644 Barrio : 93545 PASEO REAL
 Fecha : 02/24/20 Dirección : CL 21 2-61 T 8 APTO 331
 Hora : 12:10 Dir. Daffo : CL 21 2-61 T 8 APTO 331
 Medio : PERSONAL Solicitante : HERNANDO RAMIREZ
 # Sol : 1 Ubicación : 90305 4872 0331 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 0 Medidor : 2011027437 CHORRO MULTIPLE MAGNETICO BAR METERS
 Serie: 2011 Dig. 4 Diam. 1/2"

Asignado a :
 Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR
 Observación : MODIFIC Y RELIQ PERIOD FACT D SEPTIEMBRE Y OCTUBRE SEGUN REC
 ESSA 1317281 USUARIO MANIFIEST NO HAY NADIE TIENE CORTINAS PERO NO VI

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla	OF1 OFICINA	Vr Visita	0
Fecha Inicio	DIC/24/20	Hora Inic. :	12:20
Fecha Final	DIC/24/20	Hora Term. :	12:20
		Vr Materiales	0
		Vr Administra	0
		Vr Pavimento	0
Cambio Med.	N	Lectura Serv.	0
Resultado	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal	0
Usua. Solicit	NESLLY LAGUADO QUINT	Vlr. Iva	0
Usua. Report	NESLLY LAGUADO QUINT	Fec Descargue	DIC/24/20
Datos del Daño:		Total	0
Observación :		Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas	0

Observación : MODIFIC Y RELIQ PERIOD FACT D SEPTIEMBRE Y OCTUBRE SEGUN REC ESSA 1317281 USUARIO MANIFIEST N
 NO HAY NADIE TIENE CORTINAS PERO NO VIVE NADIE

Ahora respecto a la aplicación a la tarifa por predio desocupado, es importante traerle a colación para su ilustración la Resolución CRA 720 de 2015 artículo 45.

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.

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 modificar sobre periodos ya facturados".**

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) 55 0058 Ext. 109

servicio_cliente@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 5 de 6

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.

Es importante que tenga en cuenta, que la aplicación a tarifa a predio desocupado por concepto de aseo solo aplica para tres periodos, una vez vencido este término deberá solicitar nuevamente la aplicación, así mismo, la aplicación es sólo para aseo NO aplica para acueducto y alcantarillado, conforme a la CRA 720 de 2015.

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, que para el caso en comento, son noviembre, diciembre de 2020 y enero de 2021, razón por la cual le informamos que deberá acercarse una vez vencidos los tres meses, es decir, a principios de abril de 2021 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.

Finalmente, solo 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.

En este orden de ideas, se le informa que a la fecha presenta una deuda de \$575.603 pesos correspondiente a 14.30 meses de mora, y si es su deseo ponerse al día en el pago de sus obligaciones, se le pone de presente el Acuerdo 017 del 2021, mediante el cual 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, por lo tanto, se le notifica 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 **cinco por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 30 de junio del 2021.

Conforme a lo indicado 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:

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 11/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 444-1113 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 6 de 6

- 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:

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 quedará 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 LE 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 atendido por nuestro personal de atención al usuario a fin de realizar el trámite correspondiente que se ajuste a sus condiciones económicas.

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.

Atentamente,


MARIA GLORIA MARCEL AYALA
 P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
 Proyectó aspectos técnicos: 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) 600-1000
 servicioalusuario@piedecuestana.gov.co
 @Piec

58 Ext. 109

servicioalusuario@piedecuestanaesp.gov.co

Empresapiedecuestana_ @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 E.S.P. / PIEDECUESTA
S. I. C. / SERVICIOS
HISTORIA DE UN RECLAMO O PETICION**

USUARIO	027644		
CONSECUTIVO	076104	TIPO TRAMITE	F
RECLAMANTE	MARVAL S.A.	CAUSAL	114
DIRECCION	CL 21 2-61 T 8 APTO 331	CEDULA	79591842
OBSERVACION		TELEFONO	

USUARIO SOLICITA DESCUENT X PREDIO DESOCUP SEGUN ESSA 1317281 X 3 MESE PERIOD
NOVIEMBRE DICIEMBRE Y ENERO

EVENTOS ASOCIADOS AL RECLAMO

CONSECUTIVO	USUARIO	GRABA
EVENTO	TIPO RESP.	
RADICADO	RADICADO	RESPONDE
FECHA	FECHA	
FECHA VENC	OBSERVACION	
OBSERVACION		

Firma del Solicitante

Firma del Funcionario