



# CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 1 de 1

Piedecuesta, 27 de abril 2021

S. 2.021001011 27/04/2021 10:58  
PQR



Señor(a)  
**SANDRA JOHANA GALVIS CABALLERO**  
Carrera 11 # 5-73 APTO 201 Interno 2  
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-330-20930** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **766** del 26 de marzo de 2021, por la señora **SANDRA JOHANA GALVIS CABALLERO** 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.  
*Resolución 077 del 29 enero de 2020*

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	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 1 de 3

PTANA 330 – 20930

Piedecuesta, Abril 19 del 2021.

S. 2.021000913 19/04/2021 13:48

PQR



Señor(a)  
**SANDRA JOHANA GALVIS CABALLERO**  
Carrera 11 # 5-73 APTO 201 Interno 2  
SAN RAFAEL  
Piedecuesta

Asunto: Respuesta a su petición de fecha 26 de Marzo del 2021. RAD. 766

Reciba un cordial saludo de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P

En atención a su petición presentada el pasado 26 de Marzo del 2021, conviene recordar en primera medida que según el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas, motivo por el que no es viable que usted reclame por periodos anteriores si en cuenta se tiene que usted tiene una mora de sus obligaciones en 51 meses.

## 1: USUARIO

Usuario :  Identificación : C91344088 Ubicación : 90403 3155 0201  
 Nombre : SANCHEZ SANDOVAL JUAN BAUTISTA Uso : 1 RESIDENCIA Estrato : 2  
 Dirección : CRA 11 5-73 APTO 201 INT 2 Metausuario : No Familias : 1  
 C. Jurídico : Si Md. Control : Fct : 0.0000000 Ciclo : 09 Tel :   
 Abogado : LINA MARIA MUÑOZ MUREA  
 Medidor N : 122338 VOLUMETRICO KENT Serie : 09 Dígitos : 4 Diámetro : 1/2"  
 Desocupado : No Matrícula inmobiliaria : 314.48745 Número predial :   
 Detenido : No  
 Meses mora : 51.33 Pagado : No Pagado Emitido : 2102091 Financiación : 2  
 Usuario especial : No Promedio Asumido : 0  

Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
8	8	8	8	8	9	8

 Clase de suscriptor : 302  
 Fecha de venta : MAY/11/10 Pago de matrícula en : MAY/11/10 Fecha de instalación : MAY/11/10

## 2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Estrato	Intentos	Fecha	Not...	Iec. tomada
MAR-21-1	NO	1194	0	0	1	2		!!		0
FEB-21-1	NO	1186	1194	8	1	2		!!		0
ENE-21-1	NO	1178	1186	8	1	2	1	02/27/21	SIN NOTA ...	1193
DIC-20-1	NO	1170	1178	8	1	2		!!		0
NOV-20-1	NO	1162	1170	8	1	2	1	12/28/20	SIN NOTA ...	1177
OCT-20-1	NO	1154	1162	8	1	2		!!		0

Hecha la anterior aclaración, frente sus manifestaciones referentes a la suspensión del servicio y cobros por corte del servicio, es importante traer a colación que en la actualidad y mientras dure la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, no es posible suspender o cortar el servicio. Lo anterior, en atención a lo que dispone el Decreto Legislativo 441 expedido el 20 de Marzo del 2020 por el Presidente de la República y la Resolución 911 expedida el 17 de Marzo del 2020 por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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 Condelloria  
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 3

En efecto, el artículo 1 del Decreto Legislativo 441 expedido el 20 de Marzo del 2020 por el Presidente de la República prescribió que:

*“Artículo 1. Reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados. Durante el término de declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa de la Pandemia COVID-19, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto que cuenten con suscriptores residenciales en condición de suspensión y/o corte del servicio -con excepción de aquellos que fueron suspendidos por fraude a la conexión o al servicio-, realizarán, sin cobro de cargo alguno, la reinstalación y/o reconexión de manera inmediata del servicio público domiciliario de acueducto”*

Por su parte, el artículo 5 de la Resolución 911 expedida el 17 de Marzo del 2020 por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico indicó que:

*“Artículo 5. SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. Durante la vigencia de la presente resolución, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no podrán adelantar acciones de suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales.”*

En ese sentido, en los últimos cinco (5) periodos de facturación, esta prestadora no ha realizado acciones para el corte del servicio, ni tampoco le ha cobrado rubro alguno referente a reconexión o corte, supuesto que no significa vulneración alguna a la Ley 142 de 1994 ni al contrato de condiciones uniformes, pues no es posible cobrar un servicio que no se haya realizado frente al caso que nos ocupa de reconexión o corte del servicio pues mal haría esta prestadora en cobrarlo.

En lo que concierne a su manifestaciones referentes al consumo del mes de Enero del 2021, es preciso aclarar acerca del sistema de toma de lecturas que tiene implementado la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., el cual es bimestral y consiste en que las lecturas de los medidores son tomadas cada dos meses, y la diferencia resultante entre la lectura actual y la lectura anterior se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual.

En efecto, el 27 de Febrero del 2021 se tomó lectura de su medidor, el cual registró 1193 metros cúbicos. Como la anterior lectura- que tuvo lugar el 28 de Diciembre del 2020- había registrado 1177 metros cúbicos, la diferencia resultante indica que entre Enero y Febrero del 2021 usted consumió 16 metros cúbicos, de los cuales se cobró 8 metros cúbicos en Enero y 8 metros cúbicos en Febrero.

Como usted verá, el consumo cobrado obedece al efectivamente registrado por su medidor, motivo por el que no le corresponde ningún ajuste ya que lo medido en el medidor es lo cobrado conforme al artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Así las cosas, no hay lugar a acceder a su primera pretensión, por cuanto en los últimos cinco (5) meses no se ha presentado ninguna acción tendiente al corte del servicio ni se ha generado ningún cobro por ello, lo cual obedece a la normatividad que se expidió en virtud de la pandemia generada por el COVID 19 y de la cual ya se expuso ampliamente en esta respuesta.

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\_

📘 @FiedecuestanaESP

📍 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 3

Tampoco es viable acceder a su segunda pretensión, pues no le corresponde ningún ajuste, en tanto que los consumos facturados se han cobrado conforme la normatividad vigente y las tomas de lecturas debidamente registradas en el instrumento de medida (medidor).

En cuanto su tercera pretensión, le informamos que nuestras actuaciones se realizan en el marco de la ley, motivo por el que respetuosamente la invitamos a ponerse al día en el cumplimiento de sus obligaciones y acogerse a los descuentos que tiene actualmente la empresa frente al 100% descuento de intereses por pago total y el 60% si financia de acuerdo a sus condiciones económicas.

En ese orden de ideas, es importante informarle que una vez el gobierno nacional levante la emergencia sanitaria se procederá a realizar la suspensión del servicio para aquellos usuarios que se encuentren en mora.

En mérito de lo expuesto se

### RESUELVE

**PRIMERO:** NO ACCEDER a sus pretensiones, de conformidad con lo anteriormente expuesto.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66 y siguientes de la Ley 1437 del 2011.

**TERCERO:** Contra la decisión se podrá interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta Entidad; que de ratificar la determinación anunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación, de conformidad con lo estipulado la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



**MARIA GLORIA RANGEL AYALA**  
P.U. Atención al Usuario  
**EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS 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@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