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

Piedecuesta, 14 de julio 2021

S. 2.021001711 15/07/2021 09:06

PQR



Señor(a)  
**REINALDO PARRA BASTOS**  
 LOTE 1 EL PORVENIR  
 VEREDA CUCHARAL  
 Piedecuesta.

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21187** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1486** del 17 de junio de 2021, por el señor **REINALDO PARRA BASTOS** 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 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 Condelaria  
 Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 8

PTANA 330 - 21187

Piedecuesta, 07 de Julio de 2021

S. 2.021001626 07/07/2021 12:03

PQR



Señor  
**REINALDO PARRA BASTOS**  
 LOTE 1 EL PORVENIR VEREDA CUCHARAL  
 TELEFONO 316 552 1453  
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 17 de Junio de 2021, interpuesto por el señor **REINALDO PARRA BASTOS**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **1486**, en atención a su pretensión 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. 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.

**Artículo 90.2 Ley 142 de 1994:** 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 consideran costos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición. La falta de medición del consumo, por acción u omisión.

Teniendo en cuenta la anterior apreciación legal, la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., estando dentro de los términos legales y oportunos brinda respuesta en los siguientes términos.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que el usuario señala que hace cinco meses no consumo agua del acueducto de la empresa sino del nacimiento de la vereda cucharal de Piedecuesta y en el último recibo puede observar que le están facturando más de lo que registra el medidor, razón por la cual solicita el reajuste correspondiente.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/07/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/07/2020	APROBÓ Comité Ciudad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-------------------------	---------------------



316 552 1453 Ext. 1009

servicioalcliente@piedecuestana.es.p

@Piedecuestana



@PiedecuestanaES.P



@PiedecuestanaES.P

#### Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 1:30 pm

1:30 pm a 5:30 pm

Cra. # 2128 Barrio Guadalupe

Piedecuesta

www.piedecuestana.es.p

	<h1>CARTAS</h1>	<b>Código:</b> 041-SG.CDR01-103.F07
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Página</b> 2 de 68

En atención a su solicitud, le informamos que revisado el sistema comercial de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., se encontró que el código suscriptor N° **042184** corresponde a la nomenclatura **LOTE 1 EL PORVENIR VEREDA CUCHARAL** de Piedecuesta.

Ahora revisada las órdenes de servicio practicadas al predio se pudo constatar que efectivamente el predio se estaba surtiendo del nacimiento de agua ubicado en la vereda cucharal de Piedecuesta y que el medidor funcionaba normalmente, sin evidenciarse ningún daño o fuga.

Tal y como consta en las ordenes de servicio N° 424129 del 20 de mayo de 2021 y la N° 424733 del 16 de junio de 2021, de las cuales adjunto imágenes para su conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	424129	Sector :	90306	Consecutivo :	154076				
Código :	042184	Barrio :	90307	VDA CUCHARAL					
Fecha :	MAY/19/21	Dirección :	LOTE 1 EL PORVENIR VDA CUCHARAL						
Hora :	08:27	Dir. Daño :	LOTE 1 EL PORVENIR VDA CUCHARAL						
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	REINALDO 3165521453						
# Sol :	1	Ubicación :	90306	2270	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	0016001546 CAM7 R-160 CONTROLAGU			Serie:	2016 Dig. 5 Diam. 1/2"		
Asignado a :									
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR								
Observación :	VERIFIC SI EL MEDID REGISTR CONSUM ESTADO D MEDID USUARIO MA								
NIFIEST DE VEZ EN CUANDO LA USA PERO DEL AÑO PAS NO REGISTR									

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	P04	URIEL PEDRAZA JAIMES	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	MAY/20/21	Hora Inic. :	09:00	Vr Materiales :	0	
Fecha Final :	MAY/20/21	Hora Term. :	09:10	Vr Administra :	0	
				Vr Pavimento :	0	
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	652			
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO			Subtotal :	0	
Usua. Solici :	JENNIFER NIÑO SIERRA			Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	MARISNEIDA SANDOVAL			Fec Descargue :	MAY/21/21	
Datos del Daño :					Total :	0
Observación :	Ver # Fact S/N:				No. Cuotas :	0
SE HIZO PRUEVA D LLAVEZ MEDIDOR REGISTRA =D PERSONAS 3 MEDIDOR CON LLAVE D PASO CERRADO A AGUA VEREDAL USA EL USUARIO						

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	424733	Sector :	90306	Consecutivo :	154324				
Código :	042184	Barrio :	90307	VDA CUCHARAL					
Fecha :	MAY/31/21	Dirección :	LOTE 1 EL PORVENIR VDA CUCHARAL						
Hora :	09:15	Dir. Daño :	LOTE 1 EL PORVENIR VDA CUCHARAL						
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	REYNALDO 3165521453						
# Sol :	1	Ubicación :	90306	2270	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	0016001546 CAM7 R-160 CONTROLAGU			Serie:	2016 Dig. 5 Diam. 1/2"		
Asignado a :									
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR								
Observación :	VERF SI EL MEDIDOR ESTA EN BUEN ESTADO Y REGISTRA CONSUMO								

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	P04	URIEL PEDRAZA JAIMES	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	JUN/16/21	Hora Inic. :	02:00	Vr Materiales :	0	
Fecha Final :	JUN/16/21	Hora Term. :	02:30	Vr Administra :	0	
				Vr Pavimento :	0	
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	652			
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO			Subtotal :	0	
Usua. Solici :	GENNY BOHORQUEZ HERN			Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ			Fec Descargue :	JUN/16/21	
Datos del Daño :					Total :	0
Observación :	Ver # Fact S/N:				No. Cuotas :	0
SE HACE VISITA, MDDR EN BUEN ESTADO, USUARIO CON AGUA VEREDAL, NO PRESENTA FUGAS						

Así las cosas y verificado lo manifestado por el peticionario, se accede a lo pretendido y se procede a igualar lecturas hasta el consumo registrado por el medidor que surte el predio, es decir, hasta 652 mts<sup>3</sup>, por ende, se eliminarán 140 mts<sup>3</sup> de consumo facturado de más correspondiente en los periodos de enero a abril de 2021.

<b>EEARBOO</b> Profesional de Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>REVISO</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 11/02/2020	<b>APROBO</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 24/06/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

serviciocliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP


**Atención:**

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

11:30 am a 5:30 pm

Cer # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

	<b>CARTAS</b>	Código: GPI-SG-CDR01-1003.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 68

En consecuencia, se reliquida la factura N° 6569703 del periodo facturado de abril de 2021, por un valor total a cancelar de **\$655.270 pesos**, la cual lleva inmerso todas las modificaciones descritas en parágrafo anterior y de la cual se le adjunta una copia para su conocimiento.

No obstante a ello, se le anexa igualmente copia de la misma factura sin las modificaciones descritas por valor de \$827.970 pesos, para que proceda si es su deseo a realizar la respectiva comparación.

Por otra parte y teniendo en cuenta que su intención según su escrito y estar a paz y salvo en sus obligaciones con nuestra entidad, se le informa que actualmente presenta una mora de 9 meses y adeuda la suma de **\$756.608 pesos**, valor que lleva inmerso los \$655.270 pesos (correspondiente a los 9 meses de mora más el periodo actual de abril de 2021), más los intereses moratorios legales, más los pagos diferidos correspondientes a los periodos facturados de julio y agosto de 2020 por valor de \$100.773 pesos, liquidados en los meses de octubre y noviembre de 2020.

Para su mayor ilustración se le adjunta imagen del estado de cuenta de nuestro sistema interna, para lo que considere pertinente.

1: ESTADO DE CUENTA

Fecha :	JUL/07/21	(mmm/dd/aa)	Uso :	1 RESIDENCIAL
Usuario :	042184		Estrato :	ESTRATO 3
Código :	90306-2270-0000		Mora :	9.00 (meses)
Nombre :	SUAREZ GARCIA SAMUEL			
Dirección :	LOTE 1 EL PORVENIR VDA CUCHARAL			

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

2: SALDOS

Tipo	Descripción	Cuotas	Saldo	Intereses
FACTURA CONSUMO		1	655,270	0
18	PAGO DIFERIDO ACUEDU	17	49,021	275
18	PAGO DIFERIDO ACUEDU	18	51,752	290

Total Deuda :	\$ 756,608
Saldo a favor :	\$ 0
Total General :	\$ 756,608

1/3

Cabe aclararle que los pagos diferidos que se observan en la imagen y en las respectivas facturas expedidas por la empresa, corresponde sin duda alguna a lo establecido directamente por nuestra entidad en virtud de la expedición del Decreto Presidencial 528 de 2020 y de las Resoluciones CRA 915 y 918 de 2020, en donde la Piedecuestana de Servicios Públicos, estableció un plan de pagos diferidos como alternativa para aquellos usuarios que no pudieran pagar las facturas en dos periodos de facturación, sobre el consumo.

En este orden de ideas, en la factura expedida del periodo de facturación de julio de 2020, expedida en septiembre, se informaba a los usuarios y/o suscriptores la implementación de un plan diferido por cuarentena en el consumo y cargos fijos de julio facturado en

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/07/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/07/2020	APROBÓ Coordinador de Unidad	FECHA 24/07/2020
---	---------------------	--	---------------------	---------------------------------	---------------------



☎ (037) 655-0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestana.es.gov.ec

📧 @Piedecuestana

📍 Piedecuestana E.S.P.

📍 Piedecuestana E.S.P.

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 1:30 pm

1:30 pm a 5:00 pm

Cra. 8 # 2-28 Calle 16 de Agosto  
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GP-SS-CDR01-103FF07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 36

septiembre del presente año, el cual se aplicaría de manera automática a todos los usuarios que a la fecha de corte 05 de octubre de 2020 no hubieran realizado el pago.

Cabe precisar igualmente, que la factura expedida por la empresa informaba que si el usuario no quería acogerse al plan diferido debía diligenciar un formulario en la página [www.piedecuestanaesp.gov.co](http://www.piedecuestanaesp.gov.co), antes de la fecha de corte. Empero, si es su deseo cancelar el total de los diferidos puede acercarse a nuestras oficinas para que una de nuestras funcionarias lo atienda y realice la consignación por dichos valores.

Finalmente, se le comunica que de conformidad con el Acuerdo 010 del 2021 del 29 de junio de 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 31 de diciembre del 2021 o hasta que se levante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en virtud del virus Covid-19.
- b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 31 de diciembre del 2021 o hasta que se levante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en virtud del virus Covid-19.

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:**

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.

ELABORÓ Profesionales Sistema 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

serviciocliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana ESP

**Atención:**  
 Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am  
 1:30 am a 5:30 pm  
 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

**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 conclusión, 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 **PROCEDENTE** la solicitud del peticionario, en el sentido de ajustar el consumo hasta la lectura 652 mts<sup>3</sup> conforme lo registra el medidor que surte el predio y por ende, se eliminarán 140 mts<sup>3</sup> de consumo facturado de más correspondiente en los periodos de enero a abril de 2021, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva de esta respuesta.

**SEGUNDO:** En virtud de lo anterior, se reliquida la factura N° 6569703 del periodo facturado de abril de 2021, por un valor total a cancelar de **\$655.270 pesos**, la cual lleva inmerso todas las modificaciones descritas en parágrafo anterior y de la cual se le adjunta una copia para su conocimiento.

**TERCERO: INFORMAR** el acuerdo N° 010 de 2021 proferido por la empresa, mediante el cual concede descuentos en los intereses moratorios del 100% o 50%, dependiendo de la forma de pago, conforme se expone en la parte motiva de la presente decisión.

**CUARTO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **REINALDO PARRA BASTOS**, quien para el efecto puede citarse **LOTE 1 EL PORVENIR VEREDA CUCHARAL** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la decisión de la E.S.P., 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 Diaz / 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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