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

Piedecuesta, 1 de septiembre 2021

S. 2.021002247 02/09/2021 08:36  
PQR



Señor(a)  
**JESÚS ALIRIO ROA GARCÍA**  
CRA 8 # 12-63 BL 7 APTO 502  
LA CANCELARIA  
[Angelaluz36@hotmail.com](mailto:Angelaluz36@hotmail.com)  
Piedecuesta

## AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21365** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1978** del 10 de agosto de 2021, por el señor **JESÚS ALIRIO ROA GARCÍA** 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*

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](mailto: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 7

PTANA-330-21365

Piedecuesta, 25 de Agosto de 2021

S. 2.021002172 25/08/2021 11:26

PQR



Señor

**JESUS ALIRIO ROA GARCIA**  
**CARRERA 8 N° 12 – 63 BL 7 APTO 502 LA CANDELARIA**  
[angelaluz36@hotmail.com](mailto:angelaluz36@hotmail.com)  
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 10 de Agosto de 2021, interpuesto por el señor **JESUS ALIRIO ROA GARCIA**, en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y tráslada por competencia a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno N° **1978**, en atención a su pretensión me permito dar respuesta con base en 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 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.

**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 adéntranos al caso concreto tenemos que el usuario señala que la empresa le cobra entre cuarenta y cincuenta mil pesos, sin ninguna explicación si en cuenta se tiene que el consumo es cero y el predio está desocupado. Indica que su objetivo es pagar lo justo.

Teniendo en cuenta su solicitud se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor N° **005753** corresponde a la dirección **CARRERA 8 N° 12 – 63 BL 7 APTO 502 LA CANDELARIA** de Piedecuesta, encontrando que en los últimos cinco periodos facturados la empresa no le ha facturado consumo alguno, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto de nuestro sistema.

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

1: USUARIO

Usuario :	005753	Identificación :	C 13543566	Ubicación:	90401	5470	0502	
Nombre :	ROA GARCIA JESUS ALIRIO			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	3	
Dirección :	CRA 8 12-63 BL 7 APTO 502			Metausuario :	No	Familias:	1	
C. Jurídica :	SI	Hd. Control:		Fct.:	0.0000000	Ciclo:	09	
Abogado :	LINA MARIA MUÑOZ MOREA							
Medidor N :	0001-9898 VOLUMETRICO KENT			1900	Dígitos:	4	Diámetro:	1/2"
Desocupado:	No	Matrícula inmobiliaria :		Número predial :				
Detenido :	No							
Meses mora:	16.07	Pagado :	No Pagado	Emitido :	2106091	Financiación :	2	
Usuario especial :	No			Promedio 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 :	11	Pago de matrícula en :	JUL/01/94	Fecha de instalación :	JUN/01/96			

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tomada ^
JUN-21-1	NO	3619	3619	0	3	11	:		0
MAY-21-1	SI	3619	3619	0	3	07/01/21	06:28	CONSUMO FUERA DE R...	3609
ABR-21-1	NO	3619	3619	0	3	11	:		0
MAR-21-1	SI	3619	3619	0	3	04/29/21	04:26	CONSUMO FUERA DE R...	3609
FEB-21-1	NO	3619	3619	0	3	11	:		0
ENE-21-1	SI	3619	3619	0	3	02/25/21	02:23	CONSUMO FUERA DE R...	3609

En atención al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, la empresa procede a discriminar únicamente los últimos cinco periodos facturados, es decir, los periodos de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. Por ello, cualquier reclamación frente a consumos anteriores a los señalados a la fecha ya son extemporáneos y por ende la empresa omitirá cualquier pronunciamiento al respecto.

Al observar la imagen anteriormente expuesta, es pertinente advertirle que la empresa hasta fecha solo se le ha facturado los cargos fijos, los cuales se encuentran debidamente liquidados 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;

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".

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 7

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 y se puede observar sin duda alguna que al predio por encontrarse desocupado solo le está facturando los cargos fijos que por ley como ya se dijo en pretérita oportunidad están autorizados su cobro.

Aunado a ello, es pertinente precisar que el valor facturado y adeudado a la fecha es el producto de los 16.07 meses de mora en que se encuentra el usuario con nuestra entidad, más los intereses moratorios que esto genera y que por expresa normatividad también está autorizado su cobro.

No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que a la fecha se puede constatar conforme a nuestro sistema interno que el predio actualmente se encuentran desocupado al no registrar consumo, la empresa de oficio procede a dar aplicación a la tarifa a predio desocupado por concepto de aseo de acuerdo al:

**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

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 7

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 reliquidar sobre periodos ya facturados”**.

**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, es decir, JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2021, razón por la cual le informamos que deberá acercarse una vez vencidos los tres meses a las oficinas de atención al usuario con copia de los recibos de energía de cada uno de ellos, donde se demuestre un consumo de la ESSA inferior a 50 kw, a solicitar nuevamente dicho beneficio.


Finalmente, se le 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.

Por otra parte y atendiendo que se encuentra en mora de 16.07 meses, adeudando a la fecha la suma de \$572.770 pesos, con los diferidos de julio y agosto de 2020, 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.

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 5 de 7

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 30% 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.*

**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, lo 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 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.

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: NEGAR** cualquier reclamación del usuario frente a consumos facturados anteriores a febrero de 2021, toda vez que a la fecha ya son extemporáneos en virtud de lo contemplado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y por ende no se hará ningún pronunciamiento al respecto, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: NEGAR** la solicitud del peticionario de reajustar la factura respecto de los periodos de febrero a junio de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual, toda vez que a la fecha la empresa no le ha facturado consumo alguno solo los cargos fijos que por expresa normatividad está autorizado su cobro conforme lo establece el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 y a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

**TERCERO: APLICAR** de oficio tarifa a predio desocupado solo por concepto de aseo por los siguientes 3 meses, es decir, JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE DE 2021, posteriormente el peticionario deberá solicitarlo ante la empresa, de conformidad con lo anteriormente expuesto.

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 6 de 7

**CUARTO: INFORMAR** al peticionario el acuerdo N° 010 de 2021 del 29 de junio de 2021 proferido por la empresa, mediante el cual concede descuentos en los intereses moratorios del 100% por pago total o del 50% por pago parcial, conforme se expone en la parte motiva de la presente decisión.

**QUINTO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **JESUS ALIRIO ROA GARCIA**, quien para el efecto puede citarse en **CARRERA 8 N° 12 – 63 BL 7 APTO 502 LA CANDELARIA** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **angelaluz36@hotmail.com**, 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 metroservices

COPIA CONTROLADA

<b>ELABORÓ</b> Profesional en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 11/02/2020	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------