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

Piedecuesta, 8 de noviembre 2021



S2.021002780 08/NOV/21 09:03

Señor(a)
MIRIAM FLOREZ VELANDIA
 VEREDA PLANADAS FINCA LA PLAYITA.
 Piedecuesta

PQR

AVISO

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


Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21486** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2480** del 20 de octubre de 2021, por la señora **MIRIAM FLOREZ VELANDIA**. 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

	
472 Motivos de Devolución <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado <input checked="" type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> No Existe Número <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> No Contactado <input type="checkbox"/> Apuntado Clausurado <input type="checkbox"/> Faltado <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
Fecha 1: 08/11/2021 Nombre del distribuidor: Piedecuestana C.C. Centro de Distribución: Observaciones: Fuera de cobertura.	Fecha 2: DIA MES AÑO Nombre del distribuidor: Centro de Distribución: Observaciones:


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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 3

PTANA-3-30-21486

Piedecuesta, 28 de octubre de 2021.

S. 2.021002716 28/10/2021 15:12

PQR



Señora:
MIRIAM FLÓREZ VELANDIA
 VEREDA PLANADAS FINCA LA PLAYITA.
 Piedecuesta

Asunto: Respuesta a su petición del 13 de Octubre del 2021. RAD. **2480**

Cordial Saludo,

Para la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P es muy importante atender sus peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes. Le agradecemos su comunicación y le reiteramos nuestro compromiso diario por mejorar en todas nuestras actuaciones.

Pues bien, en atención a su solicitud presentada el pasado 13 de octubre del 2021, le aclaramos en primera medida que desde el 19 de marzo de 2020 hasta el 1 de noviembre de la presente anualidad, por expresa normatividad esta prestadora no puede suspender el servicio a los usuarios residenciales en cumplimiento de la expedición de los decretos presidenciales con ocasión a la crisis sanitaria por la que atravesó el país a raíz del COVID-19 en la cual ordenó no suspender el servicio teniendo en cuenta que el suministro del servicio era de vital importancia para afrontar dicha crisis a continuación se le pone de presente la normatividad de referencia.

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.

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."

Ahora bien, como se le indico anteriormente que solo a partir del primero de noviembre de 2021 los usuarios que entren en mora en dos meses levantada la emergencia esta prestadora puede nuevamente suspender el servicio a los usuarios residenciales conforme lo establece la **Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico RESOLUCIÓN CRA 955 DE 2021 de fecha** (27 de septiembre de 2021)


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

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

De manera pues, que el usuario **001278** correspondiente a la dirección CRA 15C 6A-27 actualmente se encuentra en mora en 5 meses, razón por la cual a este inmueble se le programará suspensión del servicio por incumplimiento al artículo 140 de la ley 142 de 1994 solo hasta el mes de enero 2022 siempre que persista la mora.

De acuerdo a lo establecido en el art. 140 de la ley 142 de 1994, **Suspensión por incumplimiento:**
"El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por él termino que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento".

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.

Aunado lo anterior le pondremos de presente lo siguiente para efectos de financiaciones o acuerdos de pagos:

La empresa Piedecuestana actualmente tiene contemplado 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.
- b). el **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago.

En el evento que desee realizar acuerdo de pago tenga en cuenta los siguientes requisitos:

USUARIO PROPIETARIO:

- *Certificado de libertad y tradición del inmueble donde se está prestando el servicio. (vigencia no mayor a tres meses)*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.*
- *Si el usuario es fallecido copia de acta defunción.*

USUARIO NO PROPIETARIOS:

Además de los anteriores requisitos

- *Carta de autorización del propietario del inmueble*

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

- *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.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** por el momento la solicitud de la peticionaria, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MIRIAM FLÓREZ VELANDIA**, quien para el efecto puede citarse en la VEREDA PLANADAS FINCA LA PLAYITA 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.

Con toda atención,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.

COPIA

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