

Piedecuesta, 10 de marzo 2022

S. 2.022000424 11/03/2022 10:17

PQR



Señor.  
**EUDALDO ARVENIA**  
BRISAS DE PRIMAVERA MZ 1 CASA 1.  
Piedecuesta.

**AVISO**

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21735** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **394** del 28 de febrero de 2022, por el señor **EUDALDO ARVENIA**. 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.piedecuestanaesp.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


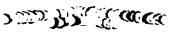
**Atención:**

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

	 <b>CARTAS</b>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA 330-21735

Piedecuesta, 04 de Marzo de 2022  
S. 2.022000387 04/03/2022 10:02

PQR



Señor  
**EUDALDO ARVENIA**  
**BRISAS DE PRIMAVERA MZ 1 CASA 1**  
**TELEFONO 314 448 626**  
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 28 de Febrero de 2022, interpuesto por el señor **EUDALDO ARVENIA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **0394**. 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 1.994 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.

**Artículo 140. 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) periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas..."*

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que la usuaria informa que sus inquilinos se han reconectado al servicio de agua pese haber sido cortado, razón por la cual solicita sea suspendido temporalmente el servicio de agua, alcantarillado y aseo hasta tanto sean cancelados los dineros atrasados por concepto de servicios públicos y sea instalado un dispositivo para evitar que los inquilinos se reconecten de manera ilegal:

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

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor N° 018556 corresponde a la dirección **BRISAS DE PRIMAVERA MANZANA 1 CASA 1** de Piedecuesta, encontrándose en mora de 10 meses y en consecuencia en proceso de cobro jurídico, adeudando a la fecha la suma de \$736.290 pesos, sin contar los valores diferidos en julio y agosto de 2020 pues con ellos sería \$780.664 pesos, tal y como se observa en el estado de cuenta actual del cual adjunto un pantallazo para su conocimiento y verificación.

1: ESTADO DE CUENTA

Fecha : MAR/03/22 (mmm/dd/aa)  
 Usuario : 018556  
 Código : 90303-3010-0000  
 Nombre : HERNANDEZ M ADOLFO  
 Dirección : BRISAS DE PRIMAVERA MZI CASA 1  
 Uso : 1 RESIDENCIAL  
 Estrato : ESTRATO 2  
 Nit :  
 Meses mora : 10.00

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	736,290	0
18 PAGO DIFERIDO ACUEDU		21	18,438	0
K8 PAGO DIFERIDO ALCANT		21	19,313	0
S8 PAGO DIFERIDO ASEO		21	6,623	0

Total Deuda : \$ 780,664  
 Saldo a favor : \$ 0  
 Total General : \$ 780,664

1/4

Ahora, al analizar su petición con la imagen expuesta anteriormente, encontramos que al predio en mención le han realizado suspensiones y/o cortes del servicio público a partir de lo dispuesto en la Resolución CRA 955 de 2021 y de conformidad a lo consagrado en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, y como prueba de ello, tenemos que la primera suspensión se propuso el 02 de diciembre de 2021, sin ser ejecutada por gran demanda, teniendo en cuenta el sin número de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias de mora, tal y como se corrobora en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento y lo que considere pertinente.

1: CONSULTA DE SUSPENSIONES

Usuario : 018556 BRISAS DE PRIMAVERA MZI CASA 1

2: SUSPENSIONES

Usuario : 018556 Emitido : 2109091 Suspensiones ejecutadas en el emitido : 1

SUSPENSIONES		REINSTALACION	
PROPUESTA		PROPUESTA	
Fecha :	DIC/02/21	Fecha :	11
Hora :	17:50	Hora :	:
EJECUTADA		EJECUTADA	
Fecha :	DIC/27/21	Fecha :	11
Hora :	15:10 Impreso : SI	Hora :	: Impreso : SI
Lectura :	0 M	Lectura :	0 M
Auxiliar :	SYS SISTEMA DE INFORMACION	Auxiliar :	SYS SISTEMA DE INFORMACION
Observaciones :	DESCARGA MASIVA DEL SISTE	Observaciones :	DESCARGA MASIVA DEL SIS
	MA - NO REALIZADA POR GRAN DEM		TEMA - NO REALIZADA POR GRAN D
Motivo :			MEDIDOR RECONECTADO
Servicio Pendiente :	NC	Modelo :	
		Serie :	

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

Sin embargo, el 20 de enero de 2022 si se pudo hacer efectiva la suspensión del servicio con corte precinto N° 4343, conforme consta en consulta de suspensiones de nuestro sistema de la cual adjunto una pantallazo para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SUSPENSIONES

Usuario : 018556 BRISAS DE PRIMAVERA MZ I CASA 1

2: SUSPENSIONES

Usuario : 018556 Emitido : 2110091 Suspensiones ejecutadas en el emitido : 1

SUSPENSIONES		REINSTALACION	
PROPUESTA		PROPUESTA	
Fecha :	DIC/30/21	Fecha :	11
Hora :	16:49	Hora :	:
EJECUTADA		EJECUTADA	
Fecha :	ENE/20/22	Fecha :	11
Hora :	14:10 Impreso : SI	Hora :	Impreso : SI
Lectura :	3476 M	Lectura :	0 M
Auxiliar :	040 SYS SOLUCIONES	Auxiliar :	
Observaciones :	CORTE PRECINTO # 4343	Observaciones :	DESCARGA MASIVA POR EL SISTEMA - EMERGENCIA SANITARIA
Motivo :		Motivo :	MEDIDOR RECONECTADO
Servicio Pendiente :	NC	Modelo :	
	SYS PROCESOS AUTOMATICOS	Serie :	

Así mismo y atendiendo que pese al corte efectivo del servicio no se evidencio pago alguno, se propuso nuevamente corte del servicio público, el cual está en trámite de ejecución. Bajo el anterior material probatorio expuesto, se puede inferir que la empresa ha actuado de conformidad con la normatividad legal aplicable al caso concreto respecto de las suspensiones y/o cortes del servicio público de acueducto y alcantarillado.

En lo referente a la reconexión ilegal que están realizando sus inquilinos, se le aclara que no existe ningún método infalible que evite que el usuario se reconecte, empero, existe un corte especial llamado zona dura, el cual consiste en hacer un rompimiento antes de la cajilla para taponar la tubería que transporte el agua, el cual tiene un costo adicional y debe ser asumido por el usuario.

Así las cosas se le informa los precios establecidos por nuestra entidad para corte y reinstalación de zona dura, si es su deseo realizar este tipo de corte, deberá acercarse a nuestras instalaciones a solicitarlo, de lo contrario pasado el tiempo y presentándose las mismas circunstancias la empresa procederá a ejecutarlo de oficio, haciendo el respectivo cobro en la facturación.

CORTE ESPECIAL (ZONA DURA INCLUYE ROTURA)	\$92.700
REINSTALACION ESPECIAL EN ZONA DURA INCLUYE ROTURA	\$96.099

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.**

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 4 de 5

## RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR HECHOS SUPERADOS** su solicitud de suspensión y/o corte del servicio frente a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, tal y como se corrobora en el acervo probatorio expuesto en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: INFORMAR** a la peticionaria que la empresa cuenta con un corte especial llamado zona dura, el cual tiene un costo adicional que deberá ser asumido por el usuario, si es su deseo, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

**TERCERO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **EUDALDO ARVENIA**, quien para el efecto puede citarse en la dirección **BRISAS DE PRIMAVERA MZ 1 CASA 1** de 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, 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 CPS N°022/2022

COPIA ORIGINAL

www.piedecuestanaeps.gov.co

<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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



☎ (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