

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

PTANA-330-21749

Piedecuesta, 22 de marzo de 2022
 S. 2.022000485 22/03/2022 11:12
 PQR



Señor(a)
ANA LUCIA QUIÑONEZ
 Calle 5 # 9-59 hoyo chiquito
 Piedecuesta

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión de fecha 21 de marzo de 2022 del radicado interno No. **442** de fecha 3 de marzo de 2022.


Respetado señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar(a) para que comparezca a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., ubicada en la Carrera 8 N° 12 - 28 del Municipio de Piedecuesta, en el horario de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión **PTANA 3-30-21749** de fecha 21 de marzo de 2022, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin embargo y siguiendo los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional donde se imparten instrucciones para el cumplimiento del aislamiento selectivo obligatorio en todo el territorio nacional, se le anexa a esta comunicación la respuesta PTANA 3-30-21749 del 21 de marzo de 2022 solo para su conocimiento.

Recuerde que no es obligatoria su presentación. Si no se presenta a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, se le enviara la respuesta a la dirección de correspondencia a través de un aviso atendiendo la normatividad vigente. En atención a dicha posibilidad, lo invitamos a quedarse en casa y acatar todas las medidas de prevención impartidas por las autoridades.

Para efectos de surtir la notificación personal por favor presentarse con este oficio, cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.

Con toda atención,



María Gloria Rangel Ayala
 Profesional Universitario
 Atención al Usuario
 Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Resolución 077 del 29 enero de 2020

Anexos. 4 folios.

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 4

PTANA 330 – 21749

S. 2.022000485 22/03/2022 11:12
 Piedecuesta, Marzo 21 del 2022.
 PQR



Señor(a)
ANA LUCIA QUIÑONEZ
 Calle 5 # 9-59 hoyo chiquito
 Piedecuesta

Asunto: Respuesta a su petición del 03 de Marzo del 2022. RAD. **442**

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 petición presentada el pasado 03 de Marzo del 2022, le indicamos que, en lo que respecta al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, una vez consultado nuestro sistema de información, se encontró que en los últimos cinco (5) periodos de facturación, el predio no ha presentado consumo de agua potable. En efecto, únicamente se ha venido cobrando los cargos fijos, que de acuerdo con lo que estipula el artículo 90.2 de la Ley 142 de 1994 están autorizados sus cobros por la ley.

“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 (...)

(...) 90.2. 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 (...)”

Conviene precisar 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 teniendo en cuenta que el código 042684 tiene mora de 40 meses.

Por lo que respecta al servicio público domiciliario de aseo, el régimen de servicios públicos domiciliarios ha estipulado que, por la naturaleza del servicio, el de aseo no se puede suspender. Por el contrario, según el artículo 5 del Decreto 2981 del 2013, el servicio se debe prestar en todo momento de manera continua e ininterrumpida.

“Artículo 5°. Continuidad del servicio. El servicio público de aseo se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, con las frecuencias mínimas establecidas en este decreto y aquellas que por sus particularidades

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

queden definidas en el PGIRS, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.”

Por cuanto al desocupación en el servicio público domiciliario de aseo, le informamos que cuando los inmuebles están desocupados es deber del usuario reportar la desocupación y además acreditar el cumplimiento de los requisitos de trata el artículo 45 de la Resolución 720 del 2015 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

“ARTICULO 45 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. 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 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. La persona prestadora del servicio de aseo, una vez acreditado por el usuario la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, deberá tomar todas las medidas necesarias para que el usuario 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”

Si el usuario no reporta la desocupación la tarifa se continúa facturando plena. Además, no es viable acceder a la retroactividad en la aplicación del descuento por predio desocupado, de acuerdo con el mismo artículo 45 de la Resolución CRA 720 DEL 2015 y el artículo 2.3.2.2.4.2.109 del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la República.

También le aclaramos que tratándose del servicio público domiciliario de aseo no existe la posibilidad de exonerar el cobro a un usuario, ni siquiera cuando se demuestre que efectivamente el inmueble se encuentra deshabitado y por lo tanto no produce residuos sólidos, pues la persona debe cancelar los otros componentes del servicio público domiciliario de aseo que la empresa efectivamente este prestando, independientemente

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 3 de 4

de que no se le preste el servicio de recolección, transporte y otros componentes del servicio.

Partiendo de ello, se procedió a verificar el cumplimiento de los requisitos que trata artículo 45 de la Resolución CRA 720 DEL 2015, encontrando que obra en el expediente la última factura del servicio público domiciliario de acueducto, en la que consta que no se presentó consumo de agua potable, motivo por el que es viable aplicar de oficio el descuento por predio desocupado para los periodos posteriores a la solicitud es decir para febrero, marzo y abril de 2022 dicho descuento lo verá reflejado en la siguiente facturación.

Recuerde que 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 para que solicite prórroga para dichos descuentos.

Por ello, en respuesta a sus pretensiones le indicamos que:

- Los cobros que usted observa a en la factura corresponden a los propios del régimen de servicios públicos domiciliario. En efecto, en cuanto los últimos cinco (5) periodos, en lo que atañe a los servicios de agua y alcantarillado, se le ha venido facturando los cargos fijos, de acuerdo con lo que estipula el artículo 90.2 de la Ley 142 de 1994. En cuanto el servicio de aseo, se ha venido cobrando la tarifa, de conformidad con el artículo 45 de la Resolución 720 del 2015, toda vez que no había reportado la desocupación.
- No es viable exonerarlo ni dejarle de facturar los servicios ya facturados.
- No es viable aceptar su oferta propuesta. Sin embargo, se le comunica que de conformidad con el Acuerdo 017 del 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
 - b). El cincuenta por ciento 50% para quienes hagan acuerdo de pago.

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

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 4

- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada

Con los anteriores requisitos más la consignación del 20% de cuota inicial, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12 O 24 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.

Tenga en cuenta que, el valor que no es objeto de reclamación es por valor de \$ 3,559,460 obedeciendo a 36 meses de mora. En efecto, debe acreditar el pago de dicho valor requisito para la interposición de recurso del que dispone el artículo 154 y 155 de la ley 142 de 1994.

No obstante, a lo anterior y atendiendo que nuestra entidad no cuenta con un sistema de congelación de los valores reclamados, se le insta para que si es su deseo cancelar la suma anteriormente señalada acercarse a nuestra instalación a efectos expedirle una factura por dicho valor.

En mérito de lo expuesto se

RESUELVE

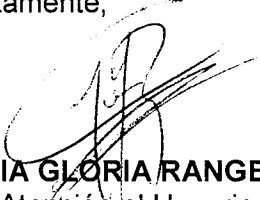
PRIMERO: ACCEDER PARCIALMENTE a sus pretensiones, en el sentido de ACCEDER de oficio aplicar el descuento por predio desocupado en el servicio público domiciliario de aseo por periodo de 3 meses para el predio objeto de reclamación y NO ACCEDER a realizar ningún otro ajuste, ni ninguna otra pretensión.

SEGUNDO: NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 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. 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....."

CUARTO: Se le comunica que los valores que no son objeto de reclamación corresponden a la suma de 3,559,460 conforme se discriminó en la parte motiva de esta decisión, los cuales debe acreditar su pago.

Atentamente,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. Atención al Usuario

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