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

Piedecuesta, 22 de julio 2022

S. 2.022001420 25/07/2022 08:38
PQR



Señor.
MIGUEL ALFONSO CALDERA DÍAZ
 CL 16ª # 3-40
 SAN SILVESTRE
 PIEDECUESTA.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-21946** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1456** del 28 de junio de 2022, por el señor **MIGUEL ALFONSO CALDERA DÍAZ**. 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 Candelaria
 Sede Administrativa

	<p>CARTAS</p>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 7

PTANA 330-21946

Piedecuesta, 14 de julio de 2022
 S. 2.022001362 14/07/2022 10:44

PQR



Señor
MIGUEL ALFONSO CALDERA DIAZ
CALLE 16A N° 3 – 40 SAN SILVESTRE
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 28 de junio de 2022, interpuesto por el señor **MIGUEL ALFONSO CALDERA DIAZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1456**, 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.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que el usuario informa que hace un mes fue suspendido el servicio de su vivienda, razón por la cual solicita sea restablecido el servicio público al ser un adulto mayor, sin trabajo.

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° 018676** corresponde a la dirección **CALLE 16A N° 3 – 40 SAN SILVESTRE** de Piedecuesta y en el último periodo facturado, esto es, mayo de 2022, se le facturó 14 mts³ de consumo, encontrándose en mora de 18.53 meses y adeudando a la fecha la suma total de \$1.183.756 pesos, tal y como se observa en el siguiente pantallazo del estado de cuenta que adjunto para su conocimiento y verificación.

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@piedecuestanaeps.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

1: ESTADO DE CUENTA

Fecha : JUL/13/22 (mm/dd/aa)
 Usuario : 018676 Uso : 1 RESIDENCIAL
 Código : 90303-3405-0000 Estrato : ESTRATO 2
 Nombre : AVENDANO GUILLERMO AGUSTIN Nit : C.91041730
 Dirección : CL 16A 3-40 Meses mora: 18.53

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

2: SALDOS

Tipo	Descripción	Cuotas	Saldo	Intereses
	FACTURA CONSUMO	1	1,147.040	0
18	PAGO DIFERIDO ACUEDU	16	8,917	0
18	PAGO DIFERIDO ACUEDU	17	9,475	0
K8	PAGO DIFERIDO ALCANT	16	8,884	0
Total Deuda :			\$ 1,183,756	
Saldo a favor :			\$ 0	
Total General :			\$ 1,183,756	

Ahora, al analizar su petición con nuestro sistema interno encontramos que efectivamente el 23 de mayo de 2022 se llevó a cabo el corte del servicio público con precinto N°0551 entregándose el medidor al usuario, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjuntó.

1: CONSULTA DE SUSPENSIONES

Usuario : 018676 CL 16A 3-40

2: SUSPENSIONES

Usuario : 018676 Emitido : 2202091 Suspensiones ejecutadas en el emitido : 1

SUSPENSIONES		REINSTALACION	
PROPUESTA		PROPUESTA	
Fecha :	MAY/03/22	Fecha :	
Hora :	18:02	Hora :	
EJECUTADA		EJECUTADA	
Fecha :	MAY/23/22	Fecha :	11
Hora :	00:00 Impreso : SI	Hora :	Impreso : SI
Lectura :	4184 M	Lectura :	0 M
Auxiliar:	040 SYS SOLUCIONES	Auxiliar:	
Observaciones	CORTE PRECINTO N:0551 SE ENTREGA MED AL USUARIO	Observaciones	DESCARGA MASIVA POR EL SISTEMA
Motivo :		Motivo :	MEDIDOR RECONECTADO
Servicio Pendiente :	NC	Modelo:	
		Serie :	
SYS PROCESOS AUTOMATICOS			


Lo anterior, en virtud de lo dispuesto en la **RESOLUCION CRA 955 DE 2021** que modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020 modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, inició la suspensión y/o corte del servicio público de conformidad a lo dispuesto en el párrafo del artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

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

 PIDECUESTANA	CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 7

Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 que establece: "**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".

Ahora, atendiendo que se encuentra en mora de 18.53 meses más el periodo actual, se le pone a su conocimiento el Acuerdo N° 002 de 2022, mediante el cual la empresa establece 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 de 2022.
- b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 31 de diciembre de 2022.

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.*

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 3 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa

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

- *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 **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.

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 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.

Con fundamento en ello y a su solicitud de restablecimiento del servicio público, se le comunica las diferentes modalidades de pago a las que puede acceder atendiendo su capacidad económica y hasta tanto no demuestre su interés de cancelar lo adeudado, cancelando la mitad de la deuda y/o allegando acuerdo de pago debidamente tramitado, la empresa procederá a la reconexión del servicio público.

Es imperioso aclararle al usuario que los estados no están obligados a proporcionar acceso al agua y al saneamiento de forma gratuita, por ello, una vez los usuarios se encuentren en mora de 2 meses, la ley facultada a la empresa a suspender el servicio público por falta de pago, de acuerdo al artículo 140 de la Ley 142 de 1994, entonces, tenemos que la empresa en el caso concreto nunca ha negado la prestación del servicio público por causas diferentes a las contempladas en la Ley 142 de 1994 o la normatividad vigente.

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*).

Se hace importante comunicarle igualmente los conceptos emitidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en las Circulares Externas números 20201000000144 del 6 de abril de 2020 y 20201000000174 del 13 de abril de 2020, dirigidas a las Empresas prestadoras de servicios públicos, municipios prestadores directos, alcaldes municipales y distritales sobre el principio de onerosidad de los servicios públicos

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 5 de 7

y servicios de energía y gas combustible respectivamente, establecen conforme a la Ley 142 de 1994 numeral 99.9 del artículo 99 que, para cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución de ingresos, no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios para ninguna persona natural o jurídica; así mismo la Ley dispuso que en materia de servicios públicos domiciliarios opera el principio de la suficiencia financiera, según el cual las tarifas deben garantizar la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento, de modo que permitirán remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable; así como utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios (numeral 87.4, artículo 87, Ley 142 de 1994); igualmente prohíbe la gratuidad de prestación de servicios públicos pues ella pone en riesgo la supervivencia de la persona prestadora, comprometiendo la adecuada prestación de los mismos.

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 la Comisión Reguladora de Agua Potable. Y, el valor actual facturado corresponde a los cargos fijos, más al consumo que ha registrado el predio conforme a la toma de lectura que se realiza bimestralmente al medidor que surte el inmueble y a los meses de mora en que se encuentran y que corresponden a 18.53 meses.

Aclarándole que la empresa le ha facturado con base en la toma de lectura que se realiza bimestralmente al medidor que surte su predio y no por consumos promedios como erróneamente lo señala en su escrito. Hecho por el cual se le indica que el consumo facturado de mayo de 2022 corresponde a la última lectura tomada el 25 de abril de 2022 la cual fue de 4170 mts³ y a la lectura que tenía el medidor al momento de suspender el servicio público y que corresponde a 4184 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 14 mts³ conforme se hizo, lectura que puede corroborar con la imagen adjunta de consulta de suspensiones y con el mismo medidor.

Bajo tales anotaciones, es imperioso ilustrarle que a la fecha su reclamación versa por valor de \$1.183.756 pesos, por ello y si es el caso, en aras de dar trámite a la interposición de los recursos de ley conforme lo estipula el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, debe cancelar la totalidad de lo adeudado y/o allegar acuerdo de pago debidamente tramitado. Y, para la reconexión inmediata del servicio público debe como mínimo cancelar la mitad de lo adeudado y/o allegar igualmente el acuerdo de pago debidamente tramitado.

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: DECLARAR PARCIALMENTE PROCEDENTE la solicitud del peticionario de reconexión del servicio hasta tanto no demuestre su interés en la cancelación de los 18.53 meses de mora en que se encuentra actualmente, allegando el pago como mínimo de la mitad de lo adeudado y/o allegando acuerdo de pago debidamente tramitado, tal y como se expuso en la parte motiva de esta decisión.

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 # 17-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

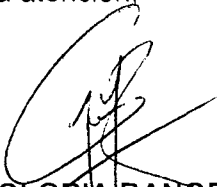
 PIEDECUESTANA	CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 6 de 7

SEGUNDO: INFORMAR al peticionario que la suspensión del servicio público opero por su incumplimiento en el pago de los servicios públicos prestados, conforme lo estipula el artículo 140 de la Ley 142 de 1944, sin embargo, a efectos de lograr la reconexión del mismo, debe dar cumplimiento al numeral primero de esta decisión.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **MIGUEL ALFONSO CALDERA DIAZ**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **CALLE 16A N° 3 – 40 SAN SILVESTRE** 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”*.

CUARTO: Se le comunica a efectos de la interposición de los recursos de ley, que debe acreditar el pago de la totalidad de lo adeudado y/o allegar acuerdo de pago debidamente tramitado.

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

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