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

Piedecuesta 8 de Agosto de 2022  
S. 2.022001580 08/08/2022 15:11



Señora.  
**SANDRA GARCÍA**  
CL. 3 # 16-42 apto 201  
SAN CRISTÓBAL 2  
PIEDECUESTA.

PQR

**Asunto:** Citación para notificación personal. Decisión de fecha 8 de agosto de 2022 del radicado interno No. **1733** de fecha 4 de agosto 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 3-30-22000 de fecha 8 de agosto de 2022, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin embargo, junto a la presente comunicación se le anexa la respuesta PTANA 3-30-22000 del 8 de agosto 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.

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.

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) 555 0058 Ext. 109

serviciocliente@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

Carrera 12, Barrio La Compañía  
Municipio Administrativo

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 4

PTANA 330-22000

S. 2022001580 08/08/2022 15:11  
 Piedecuesta, 8 de agosto de 2022.  
 PQR



Señora.  
**SANDRA GARCÍA**  
 CL. 3 # 16-42 apto 201  
 SAN CRISTÓBAL 2  
 PIEDECUESTA.

Respuesta al oficio de fecha, 4 de agosto de 2022, interpuesto por la señora **SANDRA GARCÍA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos, mediante correo electrónico descargada y radicada con número interno **1733**, 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 1994 y demás normas y conceptos concordantes.

El artículo 140 de la Ley 142 de 1994 regula la **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.*

www.piedecuestanaesp.gov.co

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedocuestana\_


@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 Castellana  
 Sede Administrativa

 <b>PIEDECUESTANA</b>	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 4

Al adentrarnos en el caso en concreto se tiene que la usuaria presenta inconformidad por el corte del servicio en el inmueble CL 3 16-42 APTO 201, al manifestar que había realizado el pago día 3 de agosto de 2022 y el día 4 de agosto le fue suspendido el servicio.

Ahora bien, frente a su conformidad de corte, le aclaramos en primera medida que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, NO es la entidad que ejecuta los cortes, esta prestadora tiene contratada una empresa externa para el desarrollo de esta labor, es por ello, que pasada la fecha límite de pago y si el pago no se ve reflejado en el transcurso del día, es decir, en la fecha límite pago el sistema automáticamente al final del día genera orden de corte las cuales son entregadas a la empresa que ejecuta los cortes, conforme sucedió en su caso, es por ello, que la invitamos de manera respetuosa no cancelar su factura después de la fecha límite de pago.

Observamos igualmente que, en el periodo facturado de mayo de 2022 a través de factura No. 7157289 el usuario se encontraba en mora y notificación de fecha límite de pago 2 de agosto de 2022, por ello, al no reflejarse el pago la empresa contratista fue hasta el inmueble para la suspensión.

Duplicado de factura 9000289

NÚMERO DE FACTURA 7157289	EMISIÓN JUL/11/22	PERÍODO DE CANCELACIÓN MAYO/2022	Código de Cliente 000289
\$ 77.050	AGO/02/2022	AGO/03/22	9010212650201 SAN CRISTÓBAL CL 3 16-42 APTO 201
1	\$ 77.050	AGO/03/22	CL 3 16-42 APTO 201 SAN CRISTÓBAL

Últimos Consumos

EMPRESA PIEDECUESTANA  
TEL: 655 0058 - EXT. 109  
316 744 4528  
655 0058 - EXT. 109

EMPRESA PIEDECUESTANA  
APROVECHAMIENTO

Teniendo en cuenta la anterior información donde se ve reflejada la mora que presentaba la usuaria en cada factura y suspensión del servicio se procede a verificar la fecha en que efectuó el pago y reporte de pago en nuestro sistema contable.

<b>1: USUARIO</b> Usuario : 000289 9010212650201 <b>MARTINEZ LUCILA</b> CL 3 16-42 APTO 201 Ciclo : 09 CICLO UNICO Año : 22 Mes : 05 Periodo : 1 MAY/01/22 - MAY/31/22 \$ 77.050 7157289	<b>3: CONSTANCIA</b> Solicitada por : CC / Nit : Empleado que Firma : Cargo : Código de Archivo :
<b>2: CANCELACION</b> Fecha Banco Fecha Aplicación Entidad Vir.Cancelado Sucursal AGO/03/22 AGO/04/22 09:43 BOGOTA L.:6340-36130 C.491 77.050 PRINCIPAL	

www.piedecuestanaesp.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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 4

Como puede observar según reporte de pagos en nuestro sistema el mismo fue ingresado el 4 de agosto de 2022. Lo que indica la extemporaneidad del pago si en cuenta se tiene que la fecha límite de pago era hasta el día 2 de agosto, máxime que su factura presentaba una mora de 1 mes. De manera que, al no reportarse el día 2 de agosto el pago, automáticamente el sistema genera orden de suspensión en campo, tal cual sucedió en su caso suspensión el día 4 de agosto.

De manera pues que no es posible dejar de facturar el procedimiento de suspensión y reinstalación del servicio en el entendido que ambos fueron ejecutados en campo es decir realizados en el inmueble conforme lo establece la ley 142 de 1994 en su artículo 140 y por ello se le cobraran en la siguiente factura que se emita.

En ese orden de ideas, de manera respetuosa le sugerimos cancelar de manera oportuna y verificar su referencia de pago, que el mismo corresponda a su código de usuario a fin de evitar el inconveniente presentado de su parte.

En la misma medida, se le pone de presente que debido al artículo 1 de 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, la empresa inició la suspensión y/o corte del servicio público de conformidad a lo dispuesto en el párrafo del artículo 130 y 140 de la Ley 142 de 1994, normatividad que empezó a aplicarse desde el mes de noviembre de 2021.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, le informamos que no hay lugar a realizar ajuste por el cobro de suspensión y reinstalación del servicio, toda vez que el cobro obedeció a que el usuario se encontraba en mora en el pago del servicio y adicionalmente como se dijo el pago ingreso a nuestro sistema contable de manera extemporánea.

De esta manera, la empresa está facultada por la ley para hacer estos cobros y ejercer todos los derechos que la ley y el contrato uniforme le concede para el evento del incumplimiento por parte del usuario, una vez incurra en gastos por el procedimiento ejecutado.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar **NEGADA** la solicitud de la peticionaria de exonerarlo del pago del procedimiento de suspensión y reinstalación del servicio, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **SANDRA GARCÍA**, quien para el efecto puede citarse para notificar la decisión a la CL. 3 # 16-42 apto 201-SAN CRISTÓBAL 2, adjuntándole una copia de la decisión de la E.S.P., e informándole que contra la presente procede el recurso de reposición ante la Empresa, y

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



☎ (017) 655 0056 ext. 107

✉ [serviciocliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:serviciocliente@piedecuestanaesp.gov.co)

🐦 @Piedecuestana\_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana\_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

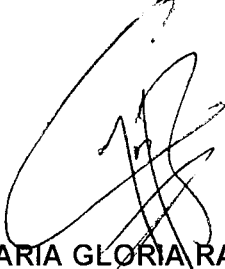
7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra. 5 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

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 PÚBLICOS E.S.P.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Picdecuestana\_

📘 @PicdecuestanaESP

📷 Picdecuestana\_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