


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

Piedecuesta, 29 de agosto 2022

S. 2.022001797 29/08/2022 09:24  
PQR



Señora.  
**LUZ DARY BOLIVAR DUARTE.**  
luzdarybolivarduarte@outlook.com  
 CALLE 3ª No. 7-73.  
 Barrio Amaral.  
 Piedecuesta.

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22009** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1790** del 9 de agosto de 2022, por la señora **LUZ DARY BOLIVAR DUARTE.** 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*

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



☎ 0371 655 6055 ext. 109  
 ✉ [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  
 Calle 2ª 12-18 Barrio La Condellana  
 Piedecuesta, Boyacá

|   |                 |                              |
|---|-----------------|------------------------------|
| <br><b>PIEDECUESTANA</b> | <h1>CARTAS</h1> | Código: GPI-SG.CDR01-103.F07 |
|   |                 | Versión: 2.0                 |
|   |                 | Página 1 de 5                |

PTANA 330-22009

Piedecuestas, 12 de agosto de 2022 10:50

PQR



Señora.  
**LUZ DARY BOLIVAR DUARTE.**  
luzdarybolivarduarte@outlook.com  
 CALLE 3ª No. 7-73.  
 Barrio Amaral.  
 Piedecuesta.

Respuesta al oficio de fecha 09 de agosto de 2022, interpuesto por la señora LUZ DARY BOLIVAR DUARTE en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., identificado bajo radicado interno No. **1790**, en atención a sus pretensiones me permita dar respuesta a las mismas con base en las siguientes,

### CONSIDERACIONES.

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) 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.

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 reciprocas 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.*

| 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

@Piedecuestana

/ PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

Atencion:

Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am  
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-78 Barrio la Condensada  
 Piedecuesta, Santander

www.piedecuestanaesp.gov.co

Al adentrarnos en el caso en concreto se tiene que la usuaria solicita, en primer lugar, un informe detallado de los funcionarios que fueron el día 17 de mayo de 2022 a realizar en su predio una gestión en el contador que surte el predio pues lo dejaron mal instalado y con piezas sueltas, es por esto, que solicita se proceda a la instalación del mismo y se le exonere como usuaria por el pago del mismo pues fueron los funcionarios los que lo dejaron así. Por su parte, solicita claridad de en qué se basó la empresa para embargar su predio sin justificación alguna a su acomodo y, finalmente, requiere se le expida una paz y salvo ya que la peticionaria manifiesta estar al día con el pago.

Teniendo en cuenta su solicitud, esta Empresa Municipal de Servicios Públicos procede a revisar en su sistema comercial el código suscriptor **No. 001703** correspondiente a la dirección **CARREA 21B No. 7ª-16 BARRIO LA COLINA** de Piedecuesta y se observa que, el procedimiento alegado por la usuaria en el oficio remitido, que tuvo lugar el 17 de mayo de 2022, corresponde a la suspensión del servicio de acueducto que fue ejecutado en el predio en cuestión con precinto **No. 0848**, conforme puede ser evidenciado en la siguiente imagen de nuestro sistema comercial que adjunto para su conocimiento y verificación.

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. CONSULTA DE SUSPENSIONES |   |
| Usuario :                   | 001703 CRA 21B 7A-16  |
| 2. SUSPENSIONES             |   |
| Usuario :                   | Emitido : 2202091 Suspensiones ejecutadas en el emitido : 1 |
|                             | SUSPENSIONES REINSTALACION                                  |
|                             | Fch Pago: 22  |
|                             | PROPUESTA   |
| Fecha :                     | MAY 03 22   |
| Hora :                      | 18:02   |
|                             | EJECUTADA   |
| Fecha :                     | MAY 17 22   |
| Hora :                      | 02:22 Impreso : SI  |
| Lectura :                   | 2853 M  |
| Auxiliar :                  | 040 SYS SOLUCIONES  |
| Observaciones :             | CORTE PRECINTO # 0848                                       |
| Motivo :                    | MEDIDOR RECONECTADO   |
| Servicio Pendiente :        | NC  |
|                             | SYS PROCESOS AUTOMATICOS                                    |

Lo anterior, atendiendo que la usuaria en el periodo facturado de febrero de 2022 expedida en abril de 2022 presentaba 8 meses de mora en el pago del servicio y dentro de la factura se informaba de **INMEDIATO** tanto el pago como la fecha de suspensión, lo que significaba que esta empresa podía proceder en la suspensión del servicio en cualquier momento de no recepcionar el respectivo pago.

Es por esto que, conforme consta en la imagen anteriormente expuesta, la suspensión fue propuesta por el sistema el día 03 de mayo de 2022 y se hizo efectiva el 17 de mayo de 2022 al no constar para la fecha algún pago por parte de la usuaria, pues el mismo no se hizo efectivo sino hasta el día 22 de junio de 2022 por valor de **\$977.382 pesos**, lo que deja sin lugar a dudas que el mismo se efectuó **FUERA DE LA FECHA LÍMITE DE PAGO**, conforme puede verificarse en la siguiente constancia de pago que se adjunta.

| 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 |



1: USUARIO

Usuario : 001703 9010112400000  
 BOLIVAR DUARTE LUZ DARY  
 CRA 21B 7A-16  
 Ciclo : 09 CICLO UNICO  
 Año : 22  
 Mes : 04  
 Periodo : 1  
 ABR'01'22 - ABR'30'22  
 \$ 977,380

3: CONSTANCIA

Solicitada por :  
 CC / Nit :  
 Empleado que Firma :  
 Cargo :  
 Código de Archivo :

7106827

2: CANCELACION

| Fecha Banco | Fecha Aplicación | Entidad                     | Financiacion | Vlr Cancelado | Sucurs ^ |
|-------------|------------------|-----------------------------|--------------|---------------|----------|
| JUN'22'22   | JUN'23'22 10:03  | BANCO PICH L:5838-35629 C 2 | 0            | 977.382       | PRINCIP. |

Por lo anterior, es importante aclararle que una vez la empresa genera la orden de suspensión, que en el caso concreto se generó el 03 de mayo de 2022, es decir, antes que el usuario cancelara, el contratista solo la ejecuta y no se detiene a revisar si la factura fue cancelada pues la ley faculta a la empresa para realizar suspensiones ante el cumplimiento de pago conforme al artículo 140 de la Ley 142 de 1994, y una vez se vaya a campo y se ejecute, el procedimiento debe ser cobrado.

Conforme a lo expuesto, esta Prestadora da por resuelta la primera pretensión, precisando necesario informar que la reinstalación del servicio, a pesar de haber sido ordenada por la Empresa, no ha sido posible por cuanto el predio a la fecha se encuentra desocupado y el medidor no se encuentra dentro de sus instalaciones, sin embargo, nuevamente se generó orden de servicio **No. 477052** para que se ejecute el respectivo procedimiento, el cual tuvo lugar el día 18 de agosto de 2022, conforme consta en los documentos adjuntos como anexo a la presente decisión.

Así mismo, resulta importante informar que en la misma medida en su factura del próximo periodo de facturación se cargará el valor correspondiente al concepto de reinstalación del servicio pues fue debidamente ejecutado y este debe ser cobrado conforme lo estipula el artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

Por su parte, con respecto a la solicitud de claridad en los argumentos en los que se basó la empresa para embargar su predio, resulta importante informarle a la usuaria que, contrario a lo manifestado, la medida cautelar decretada encontró su causa por concepto de la mora presentada en el pago de los servicios públicos, teniendo en cuenta que, una vez la cartera se encuentra vencida por un tiempo superior a 5 periodos de facturación, el usuario suscriptor ingresa en la etapa de cobro coactivo, en donde la oficina de gestión del cobro por medio de la jurisdicción coactiva ejecuta las acciones pertinentes tendientes a la recuperación de los dineros a favor de la empresa.

| 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

@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

Ahora bien, es importante traer a colación el concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Resolución N° SSPD – 20198400043095 del 28 de junio de 2019, mediante el cual se inhibió para fallar recurso de apelación dentro del proceso N° 201984039010320E, al señalar las normas que regulan el recaudo de obligaciones derivadas de la prestación del servicio público domiciliarios por medio de la jurisdicción coactiva.

En consecuencia y conforme a lo anterior, no cabe duda que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios tiene la facultad exorbitante del estado para cobrar sus propias obligaciones tal y como lo establece la ley. Y es así como, la anotación percibida corresponde a la medida cautelar decretada tras el inicio del proceso administrativo coactivo, tal y como lo establece el estatuto tributario y el procedimiento de recaudo de cartera, no obstante, se advierte que la usuaria es libre de dirigirse ante la entidad estatal que considere para realizar las acciones que requiera pertinentes ante el presunto abuso que alega por parte de esta empresa.

Finalmente, se informa a la usuaria que ante esta Prestadora de Servicios Públicos no cabe duda que a la fecha la peticionaria se encuentra al día en el pago de los servicios públicos que presta, es por esto que, para evidencia de lo anterior, a continuación, se adjuntara imagen del estado de cuenta del código suscriptor **No. 001703**, que consta en nuestro sistema comercial, en donde se puede observar que a la fecha no presenta meses en mora, a la fecha le fue liquidado el periodo actual es decir junio.

| 1: ESTADO DE CUENTA   |                           |                   |                 |
|-----------------------|---------------------------|-------------------|-----------------|
| Fecha                 | : ASO 19 22 (dd/mm/aa)    | Uso               | : 1 RESIDENCIAL |
| Usuario               | : 001703                  | Estrato           | : ESTRATO 3     |
| Código                | : 90101-1240-0000         | Nit               | : C 38285157    |
| Nombre                | : BOLIVAR DUARTE LUZ DARY | Meses mora        | : 0.00          |
| Dirección             | : CRA 21B 7A-15           |                   |                 |
| Consumo en Reclamo    |                           | Total reclamación | : 0             |
| Meses de mora Reclamo |                           | Intereses de mora | : 0             |
| 2: SALDOS             |                           |                   |                 |
| Tipo                  | Descripcion               | Cuotas            | Saldo Intereses |
|                       | FACTURA CONSUMO           | 1                 | 21,920 0        |
|                       |                           | Total Deuda       | : \$ 21,920     |
|                       |                           | Saldo a favor     | : \$ 0          |
|                       |                           | Total General     | : \$ 21,920     |

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,

| 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

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  
Bogotá, D.C.

|   |                 |                              |
|---|-----------------|------------------------------|
| <br><b>PIEDECUESTANA</b> | <h1>CARTAS</h1> | Código: GPI-SG.CDR01-103.F07 |
|   |                 | Versión: 2.0                 |
|   |                 | Página 5 de 5                |

**RESUELVE.**

**PRIMERO: NEGAR** la solicitud de la usuaria de exonerarla del pago por concepto de suspensión y reinstalación del servicio público de acueducto, en atención a los considerandos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** el contenido de la presente decisión a la señora **LUZ DARY BOLIVAR DUARTE**, quien para el efecto puede citarse en la dirección **CALLE 3ª No. 7-73 BARRIO AMARAL** de Piedecuesta y/o al correo electrónico [luzdarybolivarduarte@outlook.com](mailto:luzdarybolivarduarte@outlook.com), 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 apoyo gestión jurídica Valentina Ardila CPS N°055/2022

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

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 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa