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

Piedecuesta, 1 de septiembre 2022

S. 2.022001837 02/09/2022 09:40  
PQR



Señora  
**ANA ILDA CUEVAS GÓMEZ**  
 Lote 21 Manzana C, Ciudad Teyuna  
 Vereda el Volador  
 Piedecuesta  
[Julian.santamaria052@gmail.com](mailto:Julian.santamaria052@gmail.com)

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22018** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1871** del 13 de agosto de 2022, por la señora **ANA ILDA CUEVAS GÓMEZ**. 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 a la fecha de conocimiento de la decisión, 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](mailto: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>PIEDECUESTANA</b>	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 4

PTANA-330-22018

Señora  
**ANA ILDA CUEVAS GÓMEZ**  
 Lote 21 Manzana C, Ciudad Teyuna  
 Vereda el Volador  
 Piedecuesta  
[Julian.santamaria052@gmail.com](mailto:Julian.santamaria052@gmail.com)

Piedecuesta, agosto 24 del 2022  
**S. 2.022001765 25/08/2022 15:41**  
**PQR**



**ASUNTO: RESPUESTA A PETICIÓN RECIBIDA EL 13/08/2022. RAD. 1871**

Cordial Saludo,

Para la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. es muy importante atender oportunamente sus peticiones, quejas y recursos; le agradecemos su comunicación y le reiteramos nuestro compromiso por continuar prestando servicios de excelente calidad.

El pasado 13 de agosto de 2022, recibimos su petición solicitando ser excluida del cobro del servicio de aseo, manifestando que no ha solicitado dicho servicio, teniendo en cuenta que realiza la clasificación de los residuos de manera correcta por lo que no necesita de una entidad que asuma el proceso de recolección y disposición de los mismos.

Ante su manifestación de que *"no medio ninguna solicitud de su parte"* en relación a la solicitud de servicio de aseo prestado por nuestra empresa, es necesario hacer la siguiente aclaración sobre la existencia del contrato de condiciones uniformes con la prestación del servicio y obligatoriedad de vinculación al servicio aseo:

Conforme con lo previsto en el artículo 4 de la Resolución CRA 778 de 2016:

*"Existe contrato desde que la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita **o hace uso del servicio**. En todo caso la persona prestadora verificará si el inmueble se encuentra en las condiciones previstas por la empresa para la prestación del servicio", no solo la definición de las condiciones uniformes es determinante para establecer la existencia del contrato de servicio de aseo, sino también la solicitud **o uso del servicio**." (Subrayado fuera del texto original).*

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

Dir. Ejec. de Atención al Ciudadano  
 Sede Administrativa

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

La Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios mediante el concepto 310 de 2013 indicó:

*“(...) si la empresa de servicios públicos **está prestando el servicio** de una manera efectiva o real y además factura consumos, **se presume la existencia de un contrato de condiciones uniformes con el usuario que recibe la obligación.** Dicha presunción sólo podrá ser desvirtuada con una prueba que demuestre lo contrario.”*

*“Por mandato legal se estableció de forma obligatoria la vinculación como usuario, cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico. Norma que se ratificó en el Decreto 1713 de 2002 artículo 125 núm. 1, que al tenor expresa: “Artículo 125: Son deberes del usuario, entre otros:*

*1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, (...)”*

*El servicio público de aseo tiene una connotación particular por su naturaleza. Al analizarse el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 se señaló que entre los requisitos para la existencia del Contrato de Condiciones Uniformes estaba el de solicitar la prestación por parte del usuario, **pero para el servicio de aseo la solicitud no proviene de la liberalidad del solicitante, sino que existe una obligación legal de vinculación a la empresa que preste este servicio.***

*Si en el territorio existe multiplicidad de prestadores del servicio de aseo, el usuario podrá elegir la empresa a la que desea afiliarse, pero si sólo hay un único prestador deberá entonces vincularse a ésta y cumplir con el pago de las obligaciones que se generen. **Vinculación que se realizará de facto, cuando el prestador suministre el servicio real, efectivo y continuo y además genere las facturas al usuario.**” (Subrayado fuera del texto original).*

Sobre el particular el artículo 16 de la Ley 142 de 1994 refiere:

*“Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, **o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.** La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.*

*Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona **procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básicos no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.**” (Subrayado fuera del texto original).*

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------

www.piedecuestanaeps.gov.co



(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



# CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 3 de 4

Aunado a lo anterior, respecto a la solicitud de terminación del contrato, la normatividad establece unos requisitos que deben cumplirse por el usuario para que sea factible acceder a la Terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, contenidos en el artículo 2.3.2.2.4.2.110. del Decreto 1077 del 2015, los cuales cito a continuación:

“ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.110. Terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo. Todo usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato de prestación del servicio público de aseo. Para lo anterior el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos meses conforme al numeral 21 artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio público de aseo. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.
3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
4. Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación.

Los prestadores del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en esta norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan este derecho.

La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en este artículo.

La persona prestadora del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La persona prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.”

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

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

Cra 14 # 18 Barrio la Candelaria  
Bogotá, Colombia



# CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 4 de 4

En efecto, su petición no cumple con lo dispuesto en el numeral segundo, teniendo en cuenta que el usuario no acredita la celebración de un nuevo contrato con otra entidad prestadora del servicio público de aseo, adicionalmente a la fecha de solicitud el usuario no se encontraba al día en el pago de este servicio.

Adicionalmente, no se cumple con lo ordenado en el numeral tercero, por cuanto el usuario no acredita disponer de otras alternativas de aseo que no causen perjuicios a la comunidad.

Por lo anterior, no es viable acceder a su solicitud de retiro de los servicios de aseo en la dirección vereda LOTE 21 MANZANA C, CIUDAD TEYUNA, VEREDA EL VOLADOR – PIEDECUESTA. En atención a que, esta prestadora SI presta el servicio en el sector donde se encuentra ubicado su predio el día martes en horas de la mañana.

Así las cosas, se:

## RESUELVE:

**PRIMERO:** NO ACCEDER a sus pretensiones.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y ss. de la Ley 1437 del 2011.

**TERCERO:** Contra la decisión se podrá interponer dentro de los (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio de apelación, según lo dispuesto en la ley 142 de 1994.

Atentamente,

**MARIA GLORIA RANGEL AYALA**  
P.U. Atención al Usuario  
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

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

## Buzon Piedecuestana

---

**De:** Buzon Piedecuestana <buzon@piedecuestanaesp.gov.co>  
**Enviado el:** jueves, 25 de agosto de 2022 03:45 p.m.  
**Para:** 'julian.santamaria052@gmail.com'  
**CC:** 'Coordinador Pqr'  
**Asunto:** ANA ILDA CUEVAS GOMEZ / CITACION  
**Datos adjuntos:** SAL\_2022\_001765\_01.pdf

**Asunto:** Citación para notificación  
radicado interno No. 1871 de fe

Atentamente,



Antes de imprimir este correo electrónico, piense bien si es necesario hacerlo, e  
compromiso de todos, la mejor opción en matener conversaciones por medios digita

**CERTIFICACIÓN**  
**ISO 9001:2015**

**RITA SOFÍA RUEDA ARDI**

repcion@piedecuestanaesp.gov.co

www.PIEDECUESTANAESP.gov.co

La información de este mensaje es legalmente privilegiada y para uso exclusivo del destinatario. Si ha remitido sus datos personales por correo electrónico y/o están incluidos en este mismo conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de la Información de atención para ejercer sus derechos como titular y que puede consultar en nuestra página.

Si ha remitido sus datos personales por correo electrónico y/o están incluidos en este mismo conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de la Información de atención para ejercer sus derechos como titular y que puede consultar en nuestra página.