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

Piedecuesta, 14 de diciembre 2022

S. 2.022002618 15/12/2022 09:40

PQR



Señora.  
**MAGNOLIA RUEDA GALVIS**  
 VILLAS DE CENAPROV MZ 2 LOTE 3 LOCAL  
 VILLAS DE CENAPROV  
 PIEDECUESTA.

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22163** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2786** del 29 de octubre de 2022, por la señora **MAGNOLIA RUEDA GALVIS**. 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.

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.

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

PTANA 330-22163

Piedecuesta 092002556 del 12/02/2022 de 2022.

PQR

S 2576 Dic 6/22



Señora.

**MAGNOLIA RUEDA GALVIS**

VILLAS DE CENAPROV MZ 2 LOTE 3 LOCAL –  
VILLAS DE CENAPROV  
PIEDRECUESTA.

Respuesta al oficio de fecha, 29 de octubre de 2022, interpuesto por la señora **MAGNOLIA RUEDA GALVIS**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos, mediante correo electrónico descargada y radicada con número interno **2786**, 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.*

Al adentrarnos en el caso en concreto se tiene que la usuaria presenta inconformidad por el cobro del corte del servicio y reinstalación del servicio en la factura No. 7382083

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



correspondiente al inmueble VILLAS DE CENAPROV MZ 2 LOTE 3 LOCAL, al manifestar que el servicio aun no ha sido reinstalado.

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 limite de pago y si el pago no se ve reflejado en el transcurso del día, es decir, en la fecha limite pago el sistema automáticamente al final del día genera orden de corte las cuales son entregadas a la empresa que las ejecuta, 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 julio de 2022 factura que se emitió el día 8 de septiembre, el usuario se encontraba en mora y notificación de fecha límite de pago 3 de octubre de 2022, por ello, al no reflejarse el pago la empresa contratista fue hasta el inmueble para la suspensión.

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.

1: USUARIO

3: CONSTANCIA

Usuario	048512	9030518550100	Solicitada por	
	RUEDA GALVIS MAGNOLIA			
	VILLAS DE CENAPROV MZ 2 LOTE 3		CC / Nit	
Ciclo	09	CICLO UNICO		
Año	22			
Mes	07			
Periodo	1			

\*\*\*Error: 48.143.03\*\*\*

Factura no se ha cancelado.

Aceptar

2: CANCELACION

Fecha Banco	Fecha Aplicación	Entidad	Financiación	Vlr Cancelado	Sucurs ^
			0	0	

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

Piedecuestana SP

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  
Depto Administrativo

Como puede observar según reporte de pagos en nuestro sistema el mismo NO fue cancelado en la fecha límite de pago. por tal razón, el día 5 de octubre se le suspende el servicio mediante acta de suspensión No. 105 con presente 6465. De manera pues, que al llevarse a cabo el procedimiento de suspensión la prestadora le cobra en razón a que la misma incurrió en gastos por el incumplimiento del pago oportuno.

1: CONSULTA DE SUSPENSIONES

Usuario: 048512 RUEDA GALVIS MAGNOLIA Sector: PASEO DEL PUENTE  
 Ult Emit: 2209091 VILLAS DE CENAPROV MZ 2 LOTE 3 LOCAL-VILLAS DE CENAPROV

Usuario: 048512 Emitido: 2207091 Total Mora \$: 77,750 #susp: 1  
 Meses mora: 1.0 Ech Pago: OCT/24/22

SUSPENSIONES				REINSTALACION			
PROPUESTA				PROPUESTA			
Fecha:	OCT/04/22	Accion:	SUS	Fecha:	OCT/25/22	Accion:	REI
Hora:	17:58			Hora:	11:09		
EJECUTADA				EJECUTADA			
Fecha:	OCT/05/22	Impreso:	SI	Fecha:	OCT/26/22	Impreso:	SI
Hora:	00:00	OCT/05/22		Hora:	13:13	OCT/25/22	
Lectura:	35	M		Lectura:	35	M	
Auxiliar:	040 SYS SOLUCIONES			Auxiliar:	040 SYS SOLUCIONES		
Observaciones:	SUSPENCION PRECINTO #6 465			Observaciones:	REINSTALACION		
Motivo:				Motivo:	MEDIDOR RECONECTADO		
Servicio Pendiente:	NO			Número:	0020465673	Serie:	2020
Descargó:	MARISNEIDA SANDOVAL RICO			Modelo:	MISURATORI	ODFU-R160 - MECANICO	
Fecha/hr:				SYS PROCESOS AUTOMATICOS			

Por otra parte, la usuaria cancelo solo hasta el día 24 de octubre de 2022, ingresando el pago en nuestro sistema el día 25 de octubre, por ende, el día 26 de octubre se llevo a cabo la reinstalación del servicio conforme consta en la anterior imagen y constancia de acta que adjunto.

Ahora la usuaria manifiesta no tener servicio, le informamos que usted cuenta con la disponibilidad del mismo una vez llevo a cabo la reinstalación del servicio, por ello, la invitamos para que revise su conexión interna si la misma es acta para el suministro del servicio, lo cierto es que usted cuenta con la disponibilidad del mismo.

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

1: USUARIO

Usuario : 048612 9030518560100  
 RUEDA GALVIS MAGNOLIA  
 VILLAS DE CENAPROV MZ 2 LOTE 3  
 Ciclo : 09 CICLO UNICO  
 Año : 22  
 Mes : 08  
 Periodo : 1  
 AGO:01/22 - AGO:31/22  
 \$ 118.850 7332654

3: CONSTANCIA

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

2: CANCELACION

Fecha Banco	Fecha Aplicación	Entidad	Financiacion	Vlr. Cancelado	Sucurs
OCT/24/22	OCT/25/22 11:09	CAJA SOCIA L.:7426-37216 C.19	0	118,850	PRINCIPI

De manera pues, que no es posible dejar de facturar el procedimiento de suspensión y reinstalacion 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 articulo 140 y por ello se le cobraran en la siguiente factura que se emita. Esto es, en la del periodo de septiembre, factura emitida el dia 9 de noviembre de 2022.

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 codigo 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 parágrafo 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.

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) 665 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 5

Ahora frente a su solicitud, de reconexión le informamos que se generará una inspección al inmueble con el fin de verificar que la usuaria cuente con la disponibilidad del servicio.

Respecto a su solicitud de devolución por no tener servicio, le indicamos que no es posible, porque, aunque el medidor no registre consumo al usuario 048512 se le cobran los cargos fijos de conformidad con lo establecido en el artículo 90 de la ley 142 de 1994 y el servicio de aseo se cobra de acuerdo a lo establecido en la resolución CRA 720 de 2015.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar **NEGADA** la solicitud de la peticionaria de exonerarla del pago del procedimiento de suspensión y reinstalación del servicio y de los demás componentes, No acceder a ninguna pretensión, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO:** Informar a la usuaria que se generó una visita al inmueble, a fin de verificar la disponibilidad del servicio.

**TERCERO:** Notificar del contenido de la presente decisión 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.

Con toda atención,



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

www.piedrecuestanaesp.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

serviciodirectorio@piedrecuestanaesp.gov.co

@Piedrecuestana

@ServiciosPúblicosESP

@Piedrecuestana\_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra. 6 A. 12-28 Barrio la Candelaria  
Medellín, Antioquia