Piedecuesta, 24 de febrero 2023

S. 2.023000498 24/02/2023 10:24
PQR
PIEDECUESTANA

Señora
ESTHER CABALLERO
CIUDAD TEYUNA MZ H PARCELA 7 SECTOR II
Piedecuesta.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22265** que resuelve la Petición radicada bajo el **N.º 327** del 10 de febrero de 2023, por la señora **ESTHER CABALLERO.** 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 (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, 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 dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,

MARIA FERNANDA MÉNDEZ ALBARRACÍN
Directora Comercial
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.
Proyecto: Natalie Diaz – CPS N° 019/2023

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

PTANA 330-22265

Piedecuesta, 16 de febrero de 2023

S. 2.025000419 16/02/2025 11:05

PQR

PIEDECUESTANA

Señora
ESTHER CABALLERO
CIUDAD TEYUNA MZ H PARCELA 7 SECTOR II
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 10 de febrero de 2023, interpuesto por la señora **ESTHER CABALLERO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **0327,** 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.

Estando dentro de los términos legales y oportunos procede la empresa dar respuesta de fondo a su solicitud.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que la peticionaria solicita se le exonere de la sanción por suspensión del servicio público, toda vez que no pudo realizar el pago oportunamente por cuestiones de salud.

www.piedecuestanaeps.gov.co

SGS (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

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 **Nº 047573** corresponde a la dirección **CIUDAD TEYUNA MZ H PARCELA 7 SECTOR II** de Piedecuesta.

Al revisar minuciosamente nuestro sistema interno, encontramos que a la usuaria presentaba un (1) mes de mora en la factura N° 7490685 del periodo facturado de noviembre de 2022, igualmente observamos que tenía plazo para pago oportuno el 03 de febrero de 2023 y se le informaba suspensión por mora el 06 de febrero de 2023.

Es decir, se le informaba que la suspensión por mora se generaría el 06 de febrero de 2023, atendiendo a que si no cancelaba en la fecha, entraría en mora de dos meses y daría lugar a la suspensión del servicio público conforme lo estipula el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 que dispone:

"*...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...*". Subrayas y negrillas fuera de texto.

Por lo anterior, es importante precisar que una vez la empresa genera la orden de suspensión, que en el caso concreto se generó el 06 de febrero de 2023, es decir, antes que el usuario cancelara, el contratista solo la ejecuta y no se detiene a revisar si la factura fue cancelada, sin embargo, si la copia de la factura cancelada es ostentada en el mismo momento y/o se encuentra dentro de la rejilla del medidor, el funcionario posiblemente detiene la suspensión al verificar que la factura fue cancelada, situación que no sucedió, por ende, la ley faculta a la empresa para realizar suspensiones ante el cumplimiento de pago conforme al artículo 130 de la Ley 142 de 1994, y una vez se vaya a campo y se ejecute el procedimiento debe ser cobrado.

1: CONSULTA DE SUSPENSIONES

Usuario 047573 CABALLERO SANDOVAL ESTHER Sector VDA. LAS AMARILLAS
Ult Emit 2212091 CIUDAD TEYUNA MZ H PARCELA 7 SECTOR II-CIUDAD TEYUNA Propuesto FEB/06/23

Emit Propuesto #susp 1 Total Mora $ 34.300 Fch Pago FEB/10/23
Próx Revisión #reimp 0 Meses mora 1.0 Hra Pago 16:51

SUSPENSIONES			REINSTALACION		
PROPUESTA			PROPUESTA		
Fecha : FEB/06/23	17:39	Accion: SUS	Fecha : FEB/10/23		Accion:
Verificar: / /			Hora : 16:51		
EJECUTADA			EJECUTADA		
Fecha : FEB/09/23		Impreso: SI	Fecha : / /		Impreso: SI
Hora : 11:00		FEB/07/23 22:05	Hora :		FEB/10/23
Lectura : 13759			Lectura : 0		
Auxiliar: 040 SYS SOLUCIONES			Auxiliar:		
Observaciones SUSPENSION PRECINTO # 13759			Observaciones :		
Motivo :			Motivo :		
Cobro $: 16,240			Cobro $: 0		
			MEDIDOR RECONECTADO		
Servicio Pendiente : NO			Número: - / -		
Descargó: MAIRA ALEJANDRA GOMEZ			Descargó:		
Fecha/hr: FEB/14/23	10:35		Fecha/hr: / /		

Conforme a lo anterior, tenemos que la usuaria canceló la factura del periodo de diciembre de 2022 al día siguiente de ejecutado el corte, tal y como se verifica en nuestro sistema.

1: USUARIO

Usuario : 047573 9040198020890
CABALLERO SANDOVAL ESTHER
CIUDAD TEYUNA MZ H PARCELA 7 S
Ciclo : 09 CICLO UNICO
Año : 22
Mes : 12
Periodo : 1
DIC/01/22 - DIC/31/22
$ 51.380 7540679

3: CONSTANCIA

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

2: CANCELACION

Fecha Banco	Fecha Aplicación	Entidad	Financiacion	Vlr.Cancelado	Sucurs
FEB/10/23	FEB/10/23 16:51	BANCO PICH L.:8921-38711 C.28	0	51,380	PRINCIP.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, le informamos que no hay lugar a acceder a su petición de no cobro de suspensión del servicio público, el cual aún no ha sido cargado pero que probablemente se le liquidara para la próxima factura correspondiente al periodo facturado de enero de 2023 emitida en marzo de 2023 por valor de $16.240 pesos, toda vez que el corte del servicio conforme se probó se realizó el 09 de febrero de 2023 por encontrarse en mora de dos meses en el pago (octubre y noviembre de 2022); y el usuario canceló extemporáneamente el 10 de febrero de 2023 lo que conllevó a realizar la suspensión del servicio por pago.

Es imperioso aclararle que 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.

Finalmente, 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 140 de la Ley 142 de 1994.

En mérito de lo expuesto, **LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P**.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **NEGADA** la solicitud de la peticionaria de eliminar el cobro por concepto de suspensión del servicio publicó, toda vez que la misma se ejecutó conforme al acervo probatorio expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **ESTHER CABALLERO**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **CIUDAD TEYUNA MZ H PARCELA 7 SECTOR II** de Piedecuesta, haciéndole entrega de 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 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 aspectos jurídicos: Natalie Díaz CPS N°019/2023