

CARTAS

 Código: GPI-SG.CDR01- 103.F07
Versión: 2.0
Página 1 de 3

Piedecuesta, 29 de mayo de 202 S. 2.023001342 30/05/2023 10: PTANA 330-22431

PQR

Señora. **FLOR ELVA CUADROS** CL. 11 # 9-84 SAN ANTANIO PIEDECUESTA.

Respuesta al oficio de fecha, 16 de mayo de 2023, interpuesto por la señora FLOR ELVA CUADROS, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno 1352, 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 1.994 y demás normas y conceptos concordantes.

El artículo 128 de la Ley 142 de 1994, regula el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, el cual es definido como un acuerdo de voluntades "en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados".

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Ahora, atendiendo su primera solicitud del mínimo vital, se procedió a consultar nuestro sistema de clientes activos encontrando que el usuario suscriptor 004729 se encuentra en mora en 26 meses por valor de \$ 2.914.640

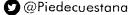
1: ESTADO DE	CUENTA			
Fecha : Usuario :	(Us	1 RESIL	DENCIAL
Código : 90401-6595-0000 Nombre : CUADROS FLOR ELVA		Estrato :		ESTRATO 3
		Ni Ni	t : C 2846	: C 28465672
Dirección :	CL 11 9-84	Me	ses mora: 26.18	.11.11.00
	Reclama 0		lamación : 0 de mora : 0	
Tipo Descripción		Cuotas	Saldo I	[ntereses
FACTURA CO	NSUMO	1	2,914,640	0
. Va. 1 meter	1.55g (1757年) - 4 - 4 英数字整定数5 - 1 - 1	rein be a local drugge ewwegewe	egiska i ta oʻzonga oʻzonga oʻzonga i iladiga oʻzonga ili salari oʻzonga oʻzon	
 All March Street Control of the Care 		Total Deuda	\$ 2,914,640	
		Saldo a favor :	\$ 0	
		Total General :		T
			\$ 2,914,640	
E STELLER TO SERVICE		4.14		

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



(037) 655 0058 Ext. 109

■servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co





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 www.piedecuestanaeps.gov.co

Código: GPI-SG.CDR01-



CARTAS

Es imperioso aclararle a la usuaria que la prestadora no está obligada a proporcionar acceso al agua y al saneamiento de forma gratuita, por ello, una vez los usuarios se encuentren en mora de 2 meses, la ley facultad a la empresa a suspender el servicio público por falta de pago de acuerdo al artículo 140 de la Ley 142 de 1994, entonces, tenemos que la empresa en el caso concreto nunca ha negado la prestación del servicio público por causas diferentes a las contempladas en la Ley 142 de 1994 o la normatividad vigente.

Lo anterior con fundamento en la Constitución Política de Colombia artículo 367 y como lo ha dicho la Corte Constitucional mediante sentencia C-041 de 2003, del 28 de enero, expediente D-4166 con ponencia del magistrado Jaime Córdoba Triviño, al indicar que: "El concepto de gratuidad de los servicios públicos ha sido abandonado en la Constitución Política de 1991 (art. 367) y ha surgido, en cabeza de los particulares, la obligación de contribuir en el financiamiento de los gastos en que incurra el prestador del servicio dentro de los criterios de justicia y equidad (arts. 95, 367, 368 y 369 C.P.).

De lo señalado en la providencia referida se infiere, que los costos económicos en que incurre la empresa prestadora al efectuar la prestación del servicio público, no pueden ser objeto de exoneración, pero ante la presencia de situaciones especiales que impidan el pago del mismo por parte del usuario del servicio, las partes pueden celebrar acuerdos de pago, sobre las sumas adeudadas, sin que sea factible que el prestador elimine la facturación de sus usuarios las deudas pendientes de pago, pues ello iría en contravía de lo consagrado por la Ley 142 de 1994 al respecto (concepto 112 de 2014 Superintendencia de servicios Públicos domiciliarios).

Se hace importante comunicarle igualmente los conceptos emitidos por la Superintendencia Domiciliarios en de Públicos las <u>Circulares Externas números</u> 20201000000144 del 6 de abril de 2020 y 20201000000174 del 13 de abril de 2020, dirigidas a las Empresas prestadoras de servicios públicos, municipios prestadores directos, alcaldes municipales y distritales sobre el principio de onerosidad de los servicios públicos <u>y servicios de energía y gas combustible</u> respectivamente, establecen conforme a la Ley 142 de 1994 numeral 99.9 del artículo 99 que, para cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución de ingresos, no existiría exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios para ninguna persona natural o jurídica; así mismo la Ley dispuso que en materia de servicios públicos domiciliarios opera el principio de la suficiencia financiera, según el cual las tarifas deben garantizar la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento, de modo que permitirán remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable; así como utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios (numeral 87.4, artículo 87, Ley 142 de 1994); igualmente prohíbe la gratuidad de prestación de servicios públicos pues ella pone en riesgo la supervivencia de la persona prestadora, comprometiendo la adecuada prestación de los mismos.

Frente a su segunda solicitud de acuerdo de pago, se le pone a su conocimiento el Acuerdo N° 002 de 2022, mediante el cual la empresa establece rebaja de intereses moratorios para los usuarios y/o suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa Piedecuestana de servicios públicos E.S.P, que estén reportados con dos y más meses de atraso, previa notificación escrita de la deuda de conformidad con las consideraciones del presente acuerdo y teniendo en cuenta los siguientes porcentajes así:

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión

FECHA 10/02/2020

REVISÓ Director Administrativo y Financiero

FECHA 11/02/2020

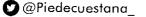
APROBÓ Comité de Calidad

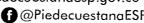
FECHA 24/02/2020

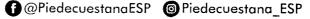


(037) 655 0058 Ext. 109

■servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co







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 3

a). El cien por ciento 100% de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda hasta el 31 de diciembre de 2023.

b). El cincuenta por ciento 50% para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 31 de diciembre de 2023.

Conforme a lo dicho anteriormente los usuarios y/o suscriptor podrán acceder a un descuento de intereses dependiendo de la modalidad de pago que realicen y si se acogen al beneficio.

En el caso de que el usuario desee efectuar acuerdo de pago o financiación debe cumplir con unos requisitos conforme a lo siguiente.

Si desea realizar Financiación de los valores adeudados por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, debe acercarse a la Empresa o allegar por medios electrónicos los siguientes requisitos:

USUARIO PROPIETARIO:

- Certificado de libertad y tradición del inmueble donde se está prestando el servicio.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.

USUARIO NO PROPIETARIOS:

Además de los anteriores requisitos

- Carta de autorización del propietario del inmueble
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada

Con los anteriores requisitos más la consignación del 20 % de cuota inicial, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12 o 24 meses según elección del suscriptor y/o usuario.

Conforme a lo anterior, lo invitamos para que se acerque a nuestra instalación en sede administrativa para que sea atendido por nuestro personal de atención al usuario a fin de realizar el trámite correspondiente que se ajuste a sus condiciones económicas teniendo en cuenta que el trámite no puede realizarse a través de este medio pues este requiere de requisitos evento que desee financiar o en su defecto la liquidación del descuento de los intereses si es por pago total.

Por lo anterior damos por atendidas sus solicitudes.

Con toda atención,

MARIA GLORIA RANGEL AYALA

P.U. Atención al Usuario

EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

ELABORÓ REVISÓ APROBÓ **FECHA FECHA FECHA** Profesional en Sistemas de Director Administrativo v Comité de Calidad Gestión Financiero



(037) 655 0058 Ext. 109

■servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

