


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

Piedecuesta, 22 de abril 2024

S. 2.024000987 23/04/2024 10:50


PQR

Señora
MARTHA LEONOR GARCIA
CARRERA 4B # 7N -20 URBANIZACION CALLEJUELAS
 Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-23017** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **1224** del 4 de abril de 2024, por la señora **MARTHA LEONOR GARCIA**, 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@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

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

PTANA-330-23017

S. 2.024000898 15/04/2024 10:57
 Piedecuesta, 12 de abril de 2024
 PQR



Señora
MARTHA LEONOR GARCIA
CARRERA 4B # 7N -20 URBANIZACION CALLEJUELAS
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 4 de abril de 2024, interpuesto por la señora **MARTHA LEONOR GARCIA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1224**, 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 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".

Al particular la norma señalará:

ARTÍCULO 140. Suspensión por incumplimiento. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. 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 el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

En clave de lo anterior, también precisa:

ARTÍCULO 142. Restablecimiento del servicio. Modificado por el art. 39, Decreto Nacional 266 de 2000. 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 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

www.piedecuestanaeps.gov.co

Descendiendo a la petición incoada por la Usuaría ella señala que:

El motivo de la presente, es para solicitar el NO cobro de la suspensión y reinstalación del servicio de agua, del predio ubicado en la carrera 4B N. 7N-20 urbanización Callejuelas de este municipio, identificado con el código de usuario N. 015573.

La presente solicitud la hago debido a que el día que vinieron hacer la suspensión del servicio, el recibo ya había sido cancelado y la persona encargada le tomo foto por lo cual NO se efectuó dicha suspensión.

En clave de la petición, se consulta el sistema de información de la Compañía, identificando en el módulo de suspensiones la siguiente información:

1: CONSULTA DE SUSPENSIONES

Usuario	015573	CALLEJUELAS	Sector	BRISAS DE GUATIGUARA
Ult Emit	2402091	CRA 4B 7N-20-CALLEJUELAS CASA	Propuesto	!

2: SUSPENSIONES

Emit Propuesto:	2402091	#susp.	1	Total Mora \$	98.780	Fch Pago.	FEB/12/24
Próx Revisión:		#reimp.	0	Meses mora	1.0	Hra Pago	10:23

SUSPENSIONES

REINSTALACION

PROPUESTA				PROPUESTA				
Fecha :	FEB/05/24	17:17	Accion:	SUS	Fecha :	FEB/13/24	Accion:	REI
Verificar:			///		Hora :	10:23		
EJECUTADA				EJECUTADA				
Fecha :	FEB/12/24	Impreso:	SI	Fecha :	FEB/13/24	Impreso:	SI	
Hora :	00:00	FEB/12/24	11:34	Hora :	0000	FEB/13/24		
Lectura :	3889	M		Lectura :	3889	M		
Auxiliar:	040 SYS SOLUCIONES			Auxiliar:	040 SYS SOLUCIONES			
Observaciones	SUSPENSION PRECINTO # 30009			Observaciones	RECONEXION			
Motivo :				Motivo :				
Cobro \$:	18.200			Cobro \$:	15.600			
Servicio Pendiente :	NO			Número:	MEDIDOR RECONECTADO			
Descargó:	MAIRA ALEJANDRA GOMEZ			Descargó:	0000099640- TAVIRA-CHORRO MULTIPLE			
Fecha/hr:	FEB/15/24	08:49		Fecha/hr:	FEB/16/24	15:37		

« < > » +

1/8

Contrario a lo manifestado por la Usuaría, el sistema permite concluir que el día 12 de febrero de 2024, en efecto, se materializó la suspensión, siendo reestablecido el servicio el día 13 de febrero de 2024, una vez superado el impago que generó la intervención de la Empresa, conforme lo reportó la empresa contratista encargada de dicha labor.

En tal sentido, le informamos que no hay lugar a acceder a su petición de no cobro de suspensión del servicio público por la breve, pero potísima razón, que se evidenció que la suspensión del servicio si se llevó a cabo el día 12 de febrero y, en todo caso, la usuaria canceló extemporáneamente el 12 de febrero de 2024 la factura en comento, lo que conllevó a realizar la mentada suspensión del servicio por pago.

Constancia de pago de manera extemporánea a la fecha límite de pago.

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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 5

1: USUARIO

Usuario : 015573 9020215350000
 CALLEJUELAS
 CRA 4B 7N-20
 Ciclo : 09 CICLO UNICO
 Año : 23
 Mes : 12
 Periodo : 1
 DICIEMBRE 2023
 \$ 152,870 8116470

3: CONSTANCIA

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

2: CANCELACION

Fecha Banco	Fecha Aplicación	Entidad	F...	Vir. Cancelado	Sucursal
FEB/12/24	FEB/13/24 10:23	BANCOLOMBI L.:5290-45076 C.13	...	98,780	CABECERA
MAR/05/24	MAR/05/24 17:19	BANCO PICH L.:5749-45535 C.317	...	54,090	PRINCIPAL

Factura en mora con fecha limite de pago el día 2 de febrero, como puede observar usted cancelo de manera extemporánea, y cuando cancelo el día 12 de febrero ya se había expedido la siguiente factura.

Duplicado de factura 9015573

FACTURA N° 8065380	EXPEDICIÓN ENE/10/24	PERIODO FACT. PAGO NOVIEMBRE/2023	Código de Usuario: 015573
\$ 98,780	FEB/02/2024	FEB/05/24	Auto: 902021535-0000
1	\$ 105,440	DIC/04/23	Zona: LA CANTERA
Últimos Consumos			Dirección Explot: CRA 4B 7N-20
			Dirección Explot: CRA 4B 7N-20
			Banco CALLEJUELAS CASA
			Municipio: 88547-PIEDICUESTA

Duplicado de factura 9015573

FACTURA N° 8116470	EXPEDICIÓN FEB/08/24	PERIODO FACT. PAGO DICIEMBRE/2023	Código de Usuario: 015573
\$ 152,870	MAR/04/2024	DIC/04/23	Auto: 902021535-0000
1	\$ 105,440	DIC/04/23	Zona: LA CANTERA
Últimos Consumos			Dirección Explot: CRA 4B 7N-20
			Dirección Explot: CRA 4B 7N-20
			Banco CALLEJUELAS CASA
			Municipio: 88547-PIEDICUESTA

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, atendiendo que la prestadora incurre en gastos para los procedimientos de suspensión y reinstalación los cuales la empresa contratista reporta a través de actas las suspensiones tal cual sucedió en su caso, por ello, la empresa se los cobra de acuerdo a lo establecido en el artículo 140 de la ley 142 de 1994.

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

Cia 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 5

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, **LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a las solicitudes del USUARIO conforme las razones expuestas en la presente comunicación y en consecuencia, no se realizará ninguna modificación al Estado de Cuenta del Usuario identificado con código No. 015573.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARTHA LEONOR GARCIA**, quien para el efecto pueden citarse en la **CARRERA 4B # 7N -20 URBANIZACION CALLEJUELAS** de Piedecuesta, 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 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 PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Proyectó aspectos jurídicos: IVAN ANDRES VEGA MOLINA / CPS 064-2024

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