

CONSTANCIA DE FIJACIÓN Y DESFIJACIÓN DE AVISO N° 303

Para notificar **LA RESPUESTA AL OFICIO PRESENTADO EL DÍA 13 DE AGOSTO DEL 2018 con radicado interno 2194**, por el (la) señor(a) **NEDY IMELDA CALDERON CALA**, PTANA 3-30-17480 del 23 DE JULIO del 2018, proferida por el **DIRECTOR COMERCIAL** de la Empresa Municipal de servicios Públicos de Piedecuesta E.S.P., se fija el presente aviso **hoy SIETE (07) de septiembre del 2018 siendo las 8:00 A.M y teniendo en cuenta que la misma fue devuelta por el correo certificado, al no haber sido posible la recepción del peticionario, debido a que en la dirección el lugar estaba cerrado, quedando de esta forma notificado** y de conformidad con el artículo 68 y 69 C.C.A. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL, LEY 1437 DEL 2011. "si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuran en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los diez (10) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de diez (10) días siguientes a su notificación o a la desfijación del aviso". El presente aviso se desfija el día 20 de septiembre de 2018, siendo las 6:00 P.M.

Se anexan 7 folios.

Con toda atención,



WILLIAM ROA QUINTERO
Director Comercial

Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyecto: D.A.T.B *llw* Coordinadora de P.Q.R.

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

	PQR CARTAS	Código: GPI-MC.CDR01-103.F07
		Versión: 1.0
		Página 1 de 2

PTANA 3-30-17480

Piedecuesta, 13 de agosto de 2018

Señora:
NEDY IMELDA CALDERON CALA
 Calle 10 No. 07 – 06
 Floridablanca

Asunto:

Citación para notificación personal. Decisión PTANA 3-30-17480 del 13 de agosto de 2018, Rads. 2194, recibido el 23 de julio del 2018.

Respetado señor:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citarlo(a) para que comparezca a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. ubicada en la Carrera 8 N° 12-28 del Municipio de Piedecuesta, de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y 1:30 P.m. a 4:00 P.m. a fin de que le sea notificada personalmente la decisión PTANA 3-30-17480 del 13 de agosto de 2018, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si usted no se presenta a notificarse personalmente, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, se procederá a surtir la notificación por Aviso, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para efectos de surtir la notificación personal por favor presentarse con este oficio, cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.

Con toda atención,


WILLIAM ROA QUINTERO
 Director Comercial
 EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLI

Proyectó: Diana Andrea Tarazona. Coordinador

Revisó: Miguel Bautista – Abogado Contratista

PIEDECUESTANA
 504.005.441-4 CARTA COPIA
 15 Ago 18 09:47 6271



PIEDECUESTANA . 804 005.441-4
 CARTA COPIA /
6622095004

3
 6271
 R: 14 Ago 18 09:47
 E: 15 Ago 18 09:47

2258
 Nedy Imelda Calderon
 CI 10 07 06 / Floridablanca



NEDY IMELDA CALDERON

CL 10 07 06

COPIA
 FLORIDABLANCA
 14 Ago 18 gr.60 5597.65
 6622095004

95004
COPIA

C.P.68276000 17 08 18

gr 60 5597 65
 6622095004

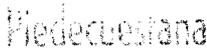
ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISO Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa
 Teléfono: (037) 6550058
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am y
 1:30 pm a 5:30 pm



<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
[@pds Prensa](#)
www.facebook.com – Piedecuestana de servicios Públicos Esp.

	 CARTAS	PQR	Código: GPI-MC.CDR01-103.F07
			Versión: 1.0
			Página 1 de 1

PTANA 3-30-17480

Piedecuesta, 13 de agosto de 2018

Señora:
NEDY IMELDA CALDERON CALA
 Calle 10 No. 07 – 06
 Floridablanca

Ref. Petición Ya Tramitada

Respuesta al oficio de fecha, 23 de julio del 2018, interpuesto por la señora **NEDY IMELDA CALDERON CALA** cual fue radicado en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **2194**, en atención a su pretensión me permito dar respuesta:

Las siguientes consideraciones se realizan teniendo en cuenta el alcance de la ley 142 de 1.994 y demás normas y conceptos concordantes:

En atención a su requerimiento, nos permitimos informarle que en nuestros registros reposa un derecho de petición y recurso de reposición por los mismos hechos a nombre de la señora **OLGA AMPARO DIAZ FONSECA** referente al código de suscriptor No.013116 y dirección Diagonal 4 F N° 1 FN – 37 La Argentina, a los cuales ya se les dio respuesta dentro de los términos establecido y que fueron remitidos dentro de un expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos. (Se anexan 5 folios)

Una vez resuelta la apelación la Superintendencia de Servicios Públicos nos notificara el fallo emitido, donde podrán revocar, confirmar o modificar la respuesta emitida por la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

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

RESUELVE

PRIMERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **NEDY IMELDA CALDERON CALA**, quien para el efecto puede citarse en la **Calle 10 No. 07 – 06** en Floridablanca, haciéndole entrega de una copia de la misma, e informándole que contra la presente no proceden recursos.

Con toda atención,



WILLIAM ROA QUINTERO
 Director Comercial
 Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyecto: Diana Andrea Tarazona - Coordinadora de PQR

Revisó: Miguel Baufiga - Abogado Contratista

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISO Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
-----------------------------------	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa
 Teléfono: (037) 6550058
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am y
 1:30 pm a 5:30 pm



<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @pds Prensa
www.facebook.com – Piedecuestana de servicios
 Públicos Esp.

PTANA 3-30-17308

Piedecuesta, 01 de junio de 2018

Señora:
OLGA AMPARO DIAZ FONSECA
Diagonal 4F 1FN-37 Barrio La Argentina
Piedecuesta

Ref. Reclamación por altos consumos facturados.

Respuesta al oficio de fecha, 16 de mayo de 2018, interpuesto por la señora **OLGA AMPARO DIAZ FONSECA** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **1370**, 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.

Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. **A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas.** Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

ARTICULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994.

Inciso 3, En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

ELABORO	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Calidad	06/02/2018	Director Administrativo y Financiero	09/02/2018	Comité de Calidad	13/02/2018

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa
Teléfono: (037) 6550058
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am y
1:30 pm a 5:30 pm

<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
Piedecuesta
www.facebook.com - Piedecuestana de Servicios Públicos Esp.

1. Teniendo en cuenta su primera solicitud se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor No. 013116 correspondiente a la dirección **DG 4F 1FN-37 LA ARGENTINA**, actualmente la empresa le está facturando 84 metros de consumo en acueducto y alcantarillado en el periodo correspondiente al mes de marzo de 2018, registra un saldo pendiente por cancelar de \$16.098.250 y presenta 48 facturas vencidas.

Sin embargo teniendo en cuenta lo establecido en el **ARTICULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994. Inciso 3. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se procede a revisar los consumos facturados en los últimos 5 periodos:**

PERIODO FACTURADO	CONSUMO FACTURADO
Noviembre de 2017	340 mts3
Diciembre de 2017	340 mts3
Enero de 2018	446 mts3
Febrero de 2018	446 mts3
Marzo de 2018	84 mts3

Es importante mencionar que el día 21 de enero de 2017 la empresa, realizó visita al predio mediante orden de servicio No.300381 donde se pudo constatar que el medidor se encontraba en buen estado y donde se detectó una fuga interna, como se puede observar en la siguiente imagen:

1. CONSULTA DE SERVICIOS			
Orden	275751	Sector	90204
Código	IBER16	Barrio	92410 LA ARGENTINA
Fecha	ENE/06/17	Dirección	DG 4F 1FN-37
Hora	10:13	Dir. Daño	DG 4F 1FN-37
Medio	S.C.	Solicitante	FACTURACION
# Sol	1	Ubicación	90204 1325 0000
# Imp	1	Medidor	011-050691 CHORRO MULTIPLE IBERCONTA
Asignado a	Serie: 2011 Dig. 4 Dig. 1/2 "		
Servicio	946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142		
Observación	Grabación automática de servicios por consumo alto		
DATOS DE LA EJECUCION			
Cuadrilla	OF1 OFICINA	Vr Visita	0
Fecha Inicio	ENE/21/17	Hora Inic	16:41
Fecha Final	ENE/21/17	Hora Tera	16:47
		Vr Materiales	0
		Vr Administra	0
		Vr Pavimento	0
Cambio Med	N	Lectura Serv.	7380
Resultado	01 ATENDIDO Y EJECUTADO		
Usua. Solici	LAURA MAYERLI PEREZ		
Usua. Report	FRANGYS XIMENA MENDO		
		Subtotal	0
		Vir. Iva	0
		Fgc Descargue	FEB/27/17
		Total	0
Observacion	Ver # Fact S/N: No Cuotas 0		
HSB 5 PERS. MED FUNCIONA NORMAL, SE DETECTA FUGA INTERNA SIN SELLO.			

ELABORO	FECHA	REVISO	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Calidad	06/02/2018	Director Administrativo y Financiero	09/02/2018	Comite de Calidad	13/02/2018

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa
Teléfono: (037) 6550058
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am y
1:30 pm a 5:30 pm



http://www.piedecuestanaesp.gov.co
@pds_Prensa
www.facebook.com - Piedecuestana de servicios Públicos Esp

Así mismo se observa que el día 12 de febrero de 2018 se realizó visita nuevamente al predio mediante orden de servicio No.307861 donde se le informó nuevamente al usuario que el medidor seguía registrando una fuga interna

1- CONSULTA DE SERVICIOS					
Orden	307861	Sector	90204	Consecutivo	139004
Código	0378	Barrio	92410 LA ARGENTINA		
Fecha	FEB/08/18	Dirección	DG 4F 1FN-37		
Hora	16:29	Dir. Daño	DG 4F 1FN-37		
Medio	FACTURACION	Solicitante	FACTURACION		
# Sol	1	Ubicación	90204 1325 0000	Ciclo: 09	Uso: 1
# Imp	1	Medidor	011-050691 CHORRO MULTIPLE IBERCONTA		
Asignado a			Serie: 2011 Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación	REV LECT.REV MED. REV LLAVES. BAÑOS. CONS ALTO LLAMAR 316537				
	0373-7005737				
Fecha Inicio	FEB/12/18	Hora Inic.	08:00	Vr Materiales	0
Fecha Final	FEB/12/18	Hora Term.	08:50	Vr Administra	0
Observación	Ver # Fact S/N:	No. Cuotas	0		
MEDIDOR EN BUEN ESTADO MEDIDOR CON LLAVES CERRADAS CONTINUA REGISTRANDO TIENE FUGA INTERNA IIPE					

Sin embargo hasta la visita realizada el día 14 de marzo de 2018 mediante orden de servicio No.311298 se pudo constatar que la fuga interna había sido reparada, como se puede observar en la siguiente imagen:

1- CONSULTA DE SERVICIOS					
Orden	311298	Sector	90204	Consecutivo	139237
Código	0378	Barrio	92410 LA ARGENTINA		
Fecha	MAR/01/18	Dirección	DG 4F 1FN-37		
Hora	23:58	Dir. Daño	DG 4F 1FN-37		
Medio	FACTURACION	Solicitante	FACTURACION		
# Sol	1	Ubicación	90204 1325 0000	Ciclo: 09	Uso: 1
# Imp	1	Medidor	011-050691 CHORRO MULTIPLE IBERCONTA		
Asignado a			Serie: 2011 Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio	024 REVISION POR ALTO CONSUMO				
Observación	VERIFICAR JUGAS INTERNAS .NUMERO DE PERSONAS QUE FUNCIONA				
	LECT DE FEB 19 ES:1752				
Fecha Inicio	MAR/14/18	Hora Inic.	00:00	Vr Materiales	0
Fecha Final	MAR/14/18	Hora Term.	00:00	Vr Administra	0
Observación	Ver # Fact S/N:	No. Cuotas	0		
TENIA FUGA ANTES DE LA ENTRADA YA FUE REPARADA 5 PERS MEDIDOR EN BUEN ESTADO					

Es importante aclarar que la empresa envió consumos promedios mientras se determinaba la razón del incremento en el consumo registrado en el medidor, sin

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISO Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
-----------------------------------	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------

embargo en vista de que el usuario no realizó la reparación de la fuga dentro del termino establecido, se comenzó a facturar el consumo real a partir del mes de abril de 2018.

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter.	L. Actual	Consumo	I. Uso Estrato	Fecha	Hora	Nota	Lec. tomada
ABR-17-1	NO	7779	8526	747	1 3		11 :		0
MAR-17-1	SI	7032	7779	747 . IN...	1 3	1 04/24/17	11:24	INSTALACION...	8526
FEB-17-1	NO	7005	7032	27	1 3		11 :		0
ENE-17-1	SI	6978	7005	27	1 3	1 02/22/17	18:40	INSTALACION...	7731
DIC-16-1	NO	6385	6402	17	1 3		11 :		0
NOV-16-1	SI	6368	6385	17 . P...	1 3	1 01/06/17	18:48	INSTALACION...	6978

De acuerdo a lo expuesto anteriormente le informamos que no hay lugar a realizar ajustes en sus facturas, teniendo en cuenta que el usuario debió realizar la reparación de la fuga dentro de los dos meses siguiente a su detección el día 21 de enero de 2017, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas.

2. En relación a su segunda solicitud, le informamos que no hay lugar a realizar ajustes en los consumos facturados desde hace 46 meses teniendo en cuenta que fue obligación del usuario realizar la reparación de la fuga dentro de los dos meses siguientes a partir de su detección el día 21 de enero de 2017, así mismo porque no proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** la primera solicitud del usuario conforme lo mencionado anteriormente.

SEGUNDO: Declarar **IMPROCEDENTE** la segunda solicitud del peticionario, de acuerdo a los considerandos mencionados anteriormente.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión la señora **OLGA AMPARO DIAZ FONSECA**, quien para el efecto puede citarse en la **Diagonal 4F 1FN-37 Barrio La Argentina** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la misma, e informándole

ELABORO	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Calidad	06/02/2018	Director Administrativo y Financiero	09/02/2018	Comité de Calidad	13/02/2018

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa
Teléfono: (037) 6550058
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am y
1:30 pm a 5:30 pm



<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
[www.facebook.com](https://www.facebook.com/piedecuestanaesp) - Piedecuestana de servicios Públicos Esp.

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,



WILLIAM ROA QUINTERO
 Director Comercial
 Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyectó: Diana Tarazona, Coordinadora de PQR.

Revisó: Miguel Bautista – Abogado Contratista 

COPIA CONTRATISTA

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISO Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

