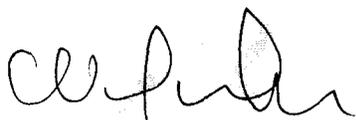


CONSTANCIA DE FIJACIÓN Y DESFIJACIÓN DE AVISO N° 404

Para notificar **LA RESPUESTA AL OFICIO PRESENTADO EL DÍA 02 DE OCTUBRE DEL 2018 con interno 2844**, por el (la) señor(a) **CLEOFELINA VERA**, PTANA 3-30-17651 del 26 de SEPTIEMBRE 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 TREINTA Y UNO (31) de octubre 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 15 de noviembre de 2018, siendo las 6:00 P.M.

Se anexan 5 folios.

Con toda atención,



WILLIAM ROA QUINTERO
Director Comercial

Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyecto: D.A.T.B  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	Código: GPI-MC.CDR01-103.F07
	CARTAS		Versión: 1.0
			Página 1 de 4

PTANA 3-30-17651

Piedecuesta, 02 de octubre de 2018

Señora:
CLEOFELINA VERA
 Calle 2 A No. 11 A – 33 Villanueva
 Piedecuesta

Asunto:

Citación para notificación personal. Decisión PTANA 3-30-17651 del 02 de octubre de 2018, Rad. 2844, recibido el 26 de septiembre 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 citar(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 3-30-17651 del 02 de octubre 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 I

Proyectó: Diana Andrea Tarazona, Coordinadora

Revisó: Miguel Bautista – Abogado Contratista

NR



PIEDECUESTANA, 804.005.441-4
 CARTA COPIA /
6640261603
 113
 2943
 Cleofelina Vera
 Cl 2a 11a 33 / Piedecuesta
 VILLANUEVA

103-1

113
6774
 R: 3 Oct 18 11:09
 E: 4 Oct 18 11:09




PIEDECUESTANA
 804.005.441-4 CARTA COPIA
 4 Oct 18 11:09 6774

PIEDICUESTANA VERA
 CL 2A 11A 33

VILLANUEVA
 COPIA
 PIEDECUESTA
 3 Oct 18 gr:60 \$597,65
6640261603

61603
COPIA

C.P.68547000

gr.60 \$597.65
6640261603

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

www.piedecuestanaesp.gov.co

www.facebook.com – Piedecuestana de servicios
 Públicos Esp.

Piedecuestana		PQR	Código: GPI-MC.CDR01-103.F07
			Versión: 1.0
			Página 1 de 4

PTANA 3-30-17651

Piedecuesta, 02 de octubre de 2018

Señora:
CLEOFELINA VERA
 Calle 2 A No. 11 A – 33 Villanueva
 Piedecuesta

Ref. Reclamación por altos consumos facturados.

Respuesta al oficio de fecha, 26 de septiembre de 2018, interpuesto por la señora **CLEOFELINA VERA** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **2844**, 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".

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.

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.

Teniendo en cuenta su solicitud se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor No. **00445** correspondiente a la dirección **CL 2 A 11A 33 P 101 VILLANUEVA** actualmente la empresa le facturó 159 metros de consumo en acueducto y alcantarillado en el periodo correspondiente al mes de julio de 2018 y presenta un saldo pendiente por cancelar de \$379.660 correspondiente a la factura del mes de julio de 2018.

Así mismo se procede a revisar los últimos cinco periodos facturados, 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

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

URL: www.piedecuestanaesp.gov.co
 [www.facebook.com](https://www.facebook.com/piedecuestanaesp) – Piedecuestana de servicios
 Públicos Esp.

CARTAS

FECHA TOMA DE LECTURAS	LECTURA	CONSUMO PARA DOS MESES	PERIODO FACTURADO	CONSUMO REAL	CONSUMO FACTURADO
22 de febrero de 2018 lectura anterior	6517 mts3	315 MTS3	MARZO DE 2018	157.5 mts3	4 mts3
24 de abril de 2018 lectura actual	6832 mts3		ABRIL DE 2018	157.5 mts3	4 mts3
24 de abril de 2018 lectura anterior	6832 mts3	9 MTS3	MAYO DE 2018	4.5 mts3	4 mts3
28 de junio de 2018 lectura actual	6841 mts3		JUNIO DE 2018	4.5 mts3	4 mts3
28 de junio de 2018 lectura anterior	6841 mts3	10 MTS3	JULIO DE 2018	5mts3	159 mts3
29 de agosto de 2018 lectura anterior	6851 mts3				

Es preciso aclarar acerca del sistema de toma de lecturas que tiene implementado La Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P el cual es bimestral y consiste en que las lecturas de los medidores son tomadas cada dos meses, y la diferencia resultante entre la lectura actual y la lectura anterior se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se puede observar que: En las tomas de lecturas realizadas los días 22 de febrero de 2018, se observó una desviación significativa ya que el consumo real que registró el medidor instalado en el predio fue de 157.5 mt3 para cada uno de los meses de marzo y abril de 2018.

Es importante aclarar que la empresa mientras realizaba una investigación para determinar las causas del incremento en el consumo registrado, facturó un promedio de 4 mts3 para cada uno de los meses de marzo y abril de 2018, es decir que se dejó de facturar un consumo de 153.5 mts3 de acueducto y alcantarillado en el mes de marzo de 2018 y 153.5 mts3 de acueducto y alcantarillado en el mes de abril de 2018.

Sin embargo la empresa realizó una visita al predio mediante orden de servicio No. 316864 de fecha 02 de mayo de 2018, sin embargo no se pudo realizar la revisión porque la casa estaba sola en el momento y no había una persona que pudiese atender la visita.

1 CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	004435	Sector :	90404	Consecutivo :	142380
Código :	004435	Barrio :	94450 VILLA NUEVA		
Fecha :	ABR 30 18	Dirección :	CL 2A 11A-33 P 101		
Hora :	15:30	Dir. Daño :	CL 2A 11A-33		
Medio :	S.A.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90404 2125 0000	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	678384 CHORRO MULTIPLE TAVIRA	Uso :	1
Asignado a :		Serie :	Dig. 4 Diam. 12 "		
Servicio :	946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142				
Observación :	Grabación automatica de servicios por consumo alto				
Observación :		Ver # Fact S/N :		No. Cuotas :	0

NO HAY NADIE EN EL MOMENTO

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

Así mismo el día 25 de julio de 2018 se realizó otra visita al predio mediante orden de servicio No. 324683 donde se pudo constatar que no existían fugas internas y que el medidor se encontraba en buen estado.

1- CONSULTA DE SERVICIOS

Orden	Sector	90404	Consecutivo	135912
Código	Barrio	94450 VILLA NUEVA		
Fecha	Dirección	CL 2A 11A-33 P 101		
Hora	Dir Daño	CL 2A 11A-33		
Medio	Solicitante	CLEOFELINA VERA		
# Sol	Ubicación	90404 2125 0000	Ciclo	09
# Imp	Medidor	678384 CHORRO MULTIPLE TAVIRA	Uso	1
Asignado a	Serie	Dir. 4 Diam. 12"		
Servicio	305 REVISION DEL MEDIDOR			
Observación	VERIFICAR LECT ESTADO MEDIDOR DIRECCION # MEDIDOR # PERSONAS			
Observacion	Ver # Fact S/N		No Cuotas	0
NO HAY FUGAS INTER MEDID EN BUEN ESTAD VIVENE 2 PERS REALIZ POR CESAR				

De acuerdo a lo anterior se pudo establecer que el consumo se encuentra debidamente liquidado de conformidad con los registros de lecturas tomadas en su medidor, razón por la cual en la factura correspondientes al periodo del mes de julio se realiza el cobro de los **157.5 mts3** cúbicos de consumo de acueducto y alcantarillado que no se facturaron en el mes de marzo de 2018 y en la próxima factura que se genere correspondiente al mes de agosto de 2018 se realizará cobro de los **157.5 mts3** que no se facturaron en el mes de abril de 2018.

Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el **Artículo 149 de la Ley 142 de 1.994. De la revisión previa.** Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente le informamos que no hay lugar a realizar ajustes en los consumos facturados en los periodos de mayo y junio de 2018, toda vez que estos se encuentran debidamente liquidados conforme la lectura que registró su medidor.

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

RESUELVE

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

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **CLEOFELINA VERA**, quien para el efecto puede citarse en la **Calle 2 A No. 11 A - 33 Villanueva de**

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
-----------------------------------	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------

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

www.facebook.com - Piedecuestana de servicios
Públicos Esp.

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 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 Andrea Tarazona ^{ccw} Coordinadora de PQR.

Revisó: Miguel Bautista – Abogado Contratista 

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