	S 2.020000272 11/02/2020 15:04 PQR	Código: GPI-MC.CDR01-103.F07
			Versión: 1.0
			Página 1 de 1

PTANA-330 19958

Piedecuesta 11 de febrero de 2020

Señor (a):
LIZETH JOHANA JAIMES GOMEZ
CALLE 10B # 1º - 43 PISO 1 LA CASTELLANA II
Piedecuesta
 lizethjaimes@gmail.com

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA-330-19958 de fecha 10 de febrero de 2020. Del radicado interno No. 280 de fecha 29 de enero de 2020.

Respetado señor (a):

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 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, en el horario de **1:30 p.m. a 5:30 p.m.** a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión **PTANA-330-19958 de fecha 10 de febrero de 2020**, 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 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,


MARIA GLORIA RANGEL AYALA
 Profesional Universitario Atención al Usuario.
 EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.


Proyecto: JULIETH ANDREA MONTES O.
 Contratista: Contrato N. 019

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

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

		PQR	Código: GPI-MC.CDR01-103.F07
			Versión: 1.0
			Página 1 de 3

PTANA 3-30-19958

Piedecuesta, 10 de febrero de 2020

Señor (a):
LIZETH JOHANA JAIMES GOMEZ
 CRA 10 B # 1º - 43 PISO 1
 LA CASTELLANA II
 Piedecuesta.
 lizethjaimes@gmail.com

Ref. Reclamación por altos consumos facturados.

Respuesta al oficio de fecha 29 de enero de 2020, interpuesto por la señora **LIZETH JOHANA JAIMES GOMEZ**, en la de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **280**, en atención a sus pretensiones me permito dar respuesta con base en 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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los períodos anteriores o en los 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.

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.

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 sus solicitudes, se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor **No. 004573** correspondiente a la dirección **CRA 10B # 1º - 43 PISO 1 LA CASTELLANA II** actualmente la empresa le está facturando 201 mtrs3 en acueducto y alcantarillado en el periodo correspondiente al mes de noviembre y diciembre de 2019 y tiene un saldo pendiente con la empresa, por valor de \$ 1,374,450

Sin embargo teniendo en cuenta lo anterior y 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 puede revisar los consumos facturados en los últimos 5 periodos:

1. USUARIO

Usuario : 004573 Identificación : Ubicación: 90404 2840 0000
 Nombre : URB LA CASTELLANA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
 Dirección : CRA 10B 1A-43 Metausuario : No Familias: 1
 C. Juridic : No Md. Control : Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.: 6557357
 Abogado :
 Medidor N : 018-465587 QDFU-R160 - MECANICO MISURAT 2018 Digitos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado : No Matricula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora : 4.86 Pagado : No Pagado Emitido : 1912091 Financiación : 0
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	201	20	20	16	16	11	47

Clase de suscriptor :
 Fecha de venta : Pago de matricula en : FEB/01/87 Fecha de instalación : FEB/01/91

2. HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Ac	Co	Ar	No	Uso E	In	F	Hora	No	Lec. tomada
DIC-19-1	HO	384	585	201	0	...	1 3					0
NOV-19-1	SI	183	384	201	0	INSTA...	1 3	1	12:24...	12:22	INSTALACI...	584
OCT-19-1	HO	163	183	20	0	...	1 3					0
SEP-19-1	SI	143	163	20	0	...	1 3	1	11:02...	10:31	FUGA EN IN...	419
AGO-19-1	HO	127	143	16	0	...	1 3					0
JUL-19-1	HO	111	127	16	0	SIN N...	1 3	1	09:04...	08:29	SIN NOTA ...	143

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.

Teniendo en cuenta que se evidencia una desviación considerable en el consumo de los periodos septiembre y octubre de 2019, dado que se detectó una fuga en la toma de lectura el día 02 de noviembre de 2019, y la lectura el día 04 de septiembre de 2019 y por esta razón se procedió a emitir orden de servicio 362574 el día 2 de diciembre de 2019, para revisión previa por alto consumo, el cual nos indica que el predio se encontraba desocupado y presenta una fuga interna tal y como se muestra en la siguiente imagen.

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



1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	362574	Sector :	90404	Consecutivo :	162154
Código :	004573	Barrio :	94410 LA CASTELLANA		
Fecha :	NOV/06/19	Dirección :	CRA 10B 1A-43		
Hora :	15:40	Dir. Daño :	CRA 10B 1A-43		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90404 2840 0000	Ciclo :	09
# Imp :	4	Medidor :	018-465587 QDFU-R160 - MECANICO MISURATORI	Uso :	1
Asignado a			Serie: 2018 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142				
Observación :	REV LECT. REV MED, REV LLAVES, NUM PERS.				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	G05	JORGE ELIECER GOMEZ GUTI	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	DIC/02/19	Hora Inic. :	12:35	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	DIC/02/19	Hora Term. :	12:39	Vr Administra :	0
			Vr Pavimento :	0	
Cambio Med :	N	Lectura Serv. :	594		
Resultado :	06	RESIDENCIA DESOCUPADA	Subtotal :	0	
Usua. Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P		Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	GENNY PAOLA JAIMES P	Fec Descargue :	DIC/10/19		
Datos del Daño :		Total :	0		
Observación :		Ver # Fact S/N :		No. Cuotas :	0

DESOCUPADO SE DETECTA FUGA INTERNA

9/9

De acuerdo a lo anterior, se detecta una fuga interna en el predio, pero como no fue posible ingresar a la vivienda ya que se encontraba desocupado en el momento de la visita, es importante mencionar que el alto consumo a la fecha ha obedecido por fuga interna en el predio; es por ello, que se le programará una nueva visita al predio la cual será notificada antes la fecha y hora para la ejecución, la visita es con el fin detectar lugar de la fuga y tipo de la fuga.

En ese orden de ideas, una vez se ejecute la orden de servicio y se determine el tipo de fuga y si esta fue reparada se evaluará su caso y se verificará si hay lugar o no a realizar ajuste en lo ya liquidado facturado.

Es importante aclarar que la empresa liquida y factura consumo de acuerdo a la lectura registrada en el medidor hasta el día 2 de diciembre de 2019 su medidor registró una lectura de **594** mtrs3 y hasta esta lectura le ha facturado la empresa.

Una vez se realice la visita deberá acercarse a las oficinas de atención al usuario para brindarle mayor información frente al caso que hoy nos ocupa.

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

RESUELVE

PRIMERO: ACCEDER a las solicitudes de la usuaria en el sentido de le brinde aclaración o explicación del porque el consumo registrado en el medidor, tal y como se expone en los anteriores considerandos.

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

SEGUNDO: Acceder PARCIALMENTE frente a la eliminación de la desviación significativa de los consumos, entre tanto, se realice nuevamente la visita al predio y determine el tipo de fuga y si esta fue reparada teniendo en cuenta que la empresa ha facturado el consumo registrado en el medidor, conforme a los anteriores considerandos.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **LIZETH JOHANA JAIMES GOMEZ**, quien para el efecto puede citarse en la **CRA 10B No. 1º - 43 PISO 1 LA CASTELLANA II**, 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,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U.-ATENCION AL USUARIO
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyectó: JULIETH ANDREA MONTES O.
Contratista: Contrato N.019

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

