

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

Piedecuesta 14 de mayo 2020

Señor (a):
AURA PATRICIA GIRALDO ZAPATA
CRA 15E # 1E- 18
SAN CARLOS
Piedecuesta

S. 2.020000988 14/05/2020 09:07
PQR



AVISO

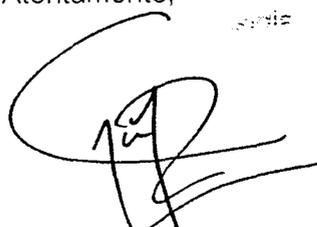
LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-2010** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **893** del 20 de abril de 2020, por la señora **AURA PATRICIA GIRALDO ZAPATA** a 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.

Se advierte que contra el acto administrativo que se está notificando, procede el recurso de reposición ante el Gerente de la Piedecuestana de Servicios Públicos y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los que deberán interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término del presente AVISO, conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1.994, para lo cual se considerará surtida la notificación al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Siguiendo las instrucciones contenidas en el Decreto 457 de 2020, mediante el cual se imparte instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, se le exhorta para que si lo requiere, continúe con su reclamación a través del correo institucional servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co, donde podrá enviar sus escritos.

Atentamente,



María Gloria Rangel Ayala
 Profesional Universitario
 Atención al Usuario
 Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

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

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

PTANA 330-20103

Piedecuesta 0930005 de 10 de Mayo de 2020

PQR



Señora
AURA PATRICIA GIRALDO ZAPATA
CARRERA 15E N° 1E – 18 BARRIO SAN CARLOS
TELEFONO 3108985544
 Piedecuesta

Ref.: Respuesta petición radicado **893**

Respuesta al oficio de fecha, 20 de abril de 2020, interpuesto por la señora **AURA PATRICIA GIRALDO ZAPATA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **893**, 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.

Artículo 90.2 Ley 142 de 1994: Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. "Se consideran costos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición. La falta de medición del consumo, por acción u omisión.

Artículo 144 de Ley 142 de 1994. De los Medidores Individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

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 2 de 5

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Artículo 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, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa el código de suscriptor N° 010877 correspondiente a la dirección **CARRERA 15E N° 1E – 18 BARRIO SAN CARLOS** de Piedecuesta, donde de antemano se recalca que de conformidad con el artículo anteriormente citado, se procederá solo a revisar los últimos cinco periodos facturados, es decir, del mes de octubre de 2019 a febrero de 2020, en los cuales se facturó 25 mts³ de consumo, como se puede observar en la siguiente imagen.

1: USUARIO

Usuario :	010877	Identificación :		Ubicación:	90103	5025	0000	
Nombre :	GIRALDO SANTIAGO			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	3	
Dirección :	CRA 15A 1E-18			Metausuario :	NO	Familias:	1	
C. Juridic :	No	Md. Control:		Fct:	0.0000000	Ciclo:	09	
Abogado :								
Medidor N :	0008-18330 KENT - VOLUMETRICO CLASE B K			2008	Dígitos:	4	Diámetro:	1/2"
Desocupado :	No	Matrícula inmobiliaria :		Número predial :				
Detenido :	No							
Meses mora :	0.00	Pagado :	Pagado	Emitido :	2002091	Financiación :	1	
Usuario especial :	No	Promedio Asumido: 0						
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio	
Consumo :	25	25	25	25	25	25	25	
Clase de suscriptor:								
Fecha de venta :	11	Pago de matrícula en :	DIC/01/96	Fecha de instalación :	DIC/01/96			

2: HISTORIA

Período	Mod.	L....	L....	Con....	Fec....	Nota Original	Lec. tomada
MAR-20-1	NO	1836	51	8215 ... H... 1 3	04/23/20 0..	NUMERO MEDIDOR DIFERE...	51
FEB-20-1	NO	1811	1836	25 ... 1 3	11 ...		0
ENE-20-1	SI	1786	1811	25 ... P... 1 3	02/21/20 0..	NUMERO MEDIDOR DIFERE...	34
DIC-19-1	NO	1761	1786	25 ... 1 3	11 ...		0
NOV-19-1	SI	1736	1761	25 ... P... 1 3	12/23/19 1..	CERRADO LLAVE/CANDAD...	0
OCT-19-1	NO	1711	1736	25 ... 1 3	11 ...		0

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.

Ahora, es importante precisar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, también dispone: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según

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 6

dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.

Por consiguiente, al adentrarnos al caso concreto, esto es, en cuanto a su solicitud de reintegro del valor cobrado por promedio, le informamos que teniendo en cuenta la lectura tomada el 28 de octubre de 2019 correspondiente a 9 mts3 y la lectura tomada el 23 de abril de 2020 correspondiente a 53 mts3, se logró establecer que el consumo mensual promedio es de 7 mts3. Lo anterior, atendiendo el periodo actual y los últimos cinco periodos facturados, en los cuales se le facturó un promedio mensual de 25 mts3.

Ahora, es importante señalar que la empresa para verificar el cambio de medidor realizó orden de servicio N° 377532 el 05 de mayo de 2020, donde se corroboró que el medidor que se encuentra actualmente instalado en el predio es el # 190801959 con lectura de 52 mts3.

Así las cosas, atendiendo el cambio del medidor y la lectura actual del medidor, se pudo realizar el correspondiente y pertinente aforo por parte de la empresa, donde se observa que la usuaria canceló en los últimos cinco periodos facturados y el actual 150 mts3, debiendo haber cancelado luego del cambio de medidor un consumo promedio mensual de 7 mts3, es decir, 42 mts3, por consiguiente presenta un saldo a favor de 108 mts3, los cuales se verán reflejados en las próximas facturas.

Lo anterior, con fundamento en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 donde se estipula: *“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”*. Subrayas y negrilla fuera de texto.

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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** la solicitud de la peticionaria, en el sentido de ajustar el consumo de acuerdo al aforo realizado, donde se observa que la usuaria canceló en los últimos cinco periodos facturados y el actual 150 mts3 (promedio mensual facturado 25 mts3), debiendo haber cancelado luego del cambio de medidor un consumo promedio mensual de 7 mts3, es decir, 42 mts3, por consiguiente presenta un saldo a favor de 108 mts3, los cuales se verán reflejados en las próximas facturas, tal y como se expone en los anteriores considerandos.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **AURA PATRICIA GIRALDO ZAPATA**, quien para el efecto puede citarse **CARRERA 15E N° 1E – 18 BARRIO SAN CARLOS** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la decisión

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 4 de 6

de la E.S.P., 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.



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices 

www.piedecuestanaesp.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