

Piedecuesta, 01 de abril de 2020

S: 2.020000787 01/04/2020 09:58
PQR



Señor:
HEBER MAURICIO RANGEL FLOREZ
CRA 7 No 4-16 BARRIO HOYO CHIQUITO
Piedecuesta

AVISO


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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 3-30-20057** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **.020000684** de fecha **05 de marzo de 2020**, por el señor **HEBER MAURICIO RANGEL FLOREZ**, 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.

Con toda atención,


SILVIA JULIANA SIERRA CASTIBLANCO
Directora Comercial
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyectó: Shirley Córdoba Prada - Abogada Contratista Gestión de Cobro 

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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103:F07

Versión: 2.0

Página 1 de 3

PTANA 3-30-20057

Piedecuesta, 25 de marzo de 2020.

S: 2.020000749 26/03/2020 08:26

PQR



Señor:
HEBER MAURICIO RANGEL FLOREZ
CRA 7 No 4-16 BARRIO HOYO CHIQUITO
Piedecuesta

Ref. Reclamación por altos consumos facturados bajo radicado No 00684.

En atención a la solicitud de la referencia, en la que el señor **HEBER MAURICIO RANGEL FLOREZ** eleva solicitud de reclamación por consumos facturados, me permito dar respuesta previa las siguientes consideraciones:

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

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.

PRETENSIONES

Frente a la solicitud de descuento de consumo a la reclamación por consumo,

1. 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. **007174** correspondiente a la dirección **CRA 7 4-16 HOYO CHIQUITO** actualmente la empresa le está facturando 5 metros de consumo en acueducto y alcantarillado en el periodo correspondiente al mes de enero de 2020.

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

Qve

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

Atención:

	CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103 F07
		Version: 2.0
		Página 3 de 3

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 noviembre y diciembre de 2019, 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 **NO PROCEDENTE** la solicitud de la peticionaria, en el sentido que no se procede a realizar ajuste en el consumo de lo facturado y liquidado, la diferencia de lecturas indicó consumo, tal y como se expone en los considerandos.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **HEBER MAURICIO RANGEL FLOREZ**, quien para el efecto puede citarse en **CRA 7 No 4-16 BARRIO HOYO CHIQUITO** 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 en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Con toda atención,

SILVIA JULIANA SIERRA CASTIBLANCO
Directora Comercial
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyectó: Shirley Córdoba Prada - Abogada Contratista Gestión de Cobro

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

Atención:

FECHA TOMA DE LECTURAS	LECTURA	CONSUMO PARA DOS MESES	PERIODO FACTURADO	CONSUMO REAL	CONSUMO FACTURADO
30 de agosto de 2019 lectura anterior	736 mts3	169 MTS3	SEPTIEMBRE DE 2019	84,5 mts3	18 mts3
31 de octubre de 2019 lectura actual	905 mts3		OCTUBRE DE 2019	84,5 mts3	18 mts3
31 de octubre de 2019 lectura anterior	905 mts3	53 MTS3	NOVIEMBRE DE 2019	26,5 mts3	93 mts3
30 de diciembre de 2019 Lectura actual	958 mts3		DICIEMBRE DE 2019	26,5 mts3	93 mts3
30 de diciembre de 2019 lectura anterior	958 mts3	10 MTS3	ENERO DE 2020	5 mts3	5 mts3
28 de febrero de 2020 lectura anterior	968 mts3		PROXIMA FACTURA	5 mts3	5 mts3

Es preciso aclarar acerca del sistema de toma de lecturas que tiene implementado La Piedrecuestana 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 30 de agosto de 2019, se observó una desviación significativa ya que el consumo real que registró el medidor instalado en el predio fue de 84.5 mt3 para cada uno de los meses de septiembre y octubre de 2019.

- Es importante aclarar que la empresa mientras realizaba una investigación para determinar las causas del incremento en el consumo registrado, facturó un promedio de 18 mts3 para cada uno de los meses de septiembre y octubre de 2019, es decir que se dejó de facturar un consumo de 66,5 mts3 de acueducto y alcantarillado en el mes de septiembre de 2019 y 66,5 mts3 de acueducto y alcantarillado en el mes de octubre de 2019.

Sin embargo la empresa realizó una visita al predio mediante orden de servicio No. 362874 de fecha 02 de diciembre de 2019, donde se pudo evidenciar que no existían fugas internas, que el medidor registraba normalmente y que además funcionaba una oficina de prensa de la alcaldía.

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 correspondiente al periodo del mes de noviembre de 2019 se realiza el cobro de los 66,5 mts3 cúbicos de consumo de acueducto y alcantarillado que no se facturaron en el mes de septiembre de 2019 más los 26,5 mts3 de consumo del mes y en la factura correspondiente al mes de octubre de 2019 se realiza cobro de los 66,5 mts3 que no se facturaron en el mes de octubre de 2019 más los 26,5 mts3 de consumo del mes.

- 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

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

Atención: