

Piedecuesta, 30 de marzo de 2020

Señor:
SERGIO MUÑOZ MURILLO
TRANSVERSAL 6 No 1-96 VILLANUEVA
Piedecuesta

S. 2.020000780 01/04/2020 08:09

PQR



AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 3-30-20054** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2:020000665** de fecha **04 de marzo de 2020**, por el señor **SERGIO MUÑOZ MURILLO**, 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.

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



(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

PTANA 3-30-20054

Piedecuesta, 24 de marzo 2020.

S. 2.020000750 26/03/2020 08:29
PQR



Señor:
SERGIO MUÑOZ MURILLO
TRANSVERSAL 6 No 1-96 VILLANUEVA
Piedecuesta

Ref. RESPUESTA BAJO RADICADO INTERNO No 2.020000665 de 04 de marzo de 2020.

En atención a la solicitud de la referencia, en la que el señor **SERGIO MUÑOZ MURILLO** eleva solicitud de reclamación por consumos facturados, me permito dar respuesta previa las siguientes consideraciones:

1. Que en el mes de mayo del año 2019 el usuario con código suscriptor No 002356 presentaba una mora en el pago dieciséis (16) meses de atraso por un valor de ochocientos cincuenta y cuatro mil doscientos noventa pesos M/cte. **(\$854,290)** correspondientes a los servicios de (acueducto, alcantarillado y aseo).

2: DETALLE LIQUIDADADO			DETALLE REFACTURADO		
Cod	Concepto	Valor	Cod	Concepto	Valor
01	CARGO FLUO ACU	6,239	01	CARGO FLUO ACU	28,391
05	CTA.PEND. ACUE	497,387	02	CONSUMO ACUEDU	88,892
16	INT.MORA ACUED	7,170	03	CORTE SERVICIO	151,507
20	AJUSTE DECENA	3	06	SUSPENSIÓN	20,500
J1	CARGO FLUO ALC	4,272	16	INT.MORA ACUED.	85,854
J5	CTA.PEND. ALCAN	482,860	20	AJUSTE DECENA	28
M5	INT.MORA ALCAN	3,050	35	SUBSIDIO CONS AC	-24,682
R1	BARRIDO Y LIMP	4,102	90	REINSTALACION	17,187
R2	RECOLECCION	5,929	J1	CARGO FLUO ALC	58,153
R3	DISPOSICION FINAL	1,962	J2	CONSUMO ALCANT	108,280
Total		854,290	Total		816,100

2. Que en lo expuesto a la pretensión de retiro de consumos facturados. 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 45 de la resolución CRA 720 de 2015*

* "ARTÍCULO 45. Inmuebles desocupados. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas

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

presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNAu,z=0, TRA=0, TRRA=0).

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.*
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.*
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.*
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.*

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.

La persona prestadora del servicio público de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo”.

PRETENSIONES

Frente a la solicitud de descuento de consumo a la reclamación por consumo facturado en predio desocupado;

- Dicha tarifa **NO puede ser aplicada de manera retroactiva**, es decir, aplica desde el momento en que el usuario solicita la tarifa de desocupado la cual será vigente por tres periodos de consumo. Si el predio después de este tiempo sigue desocupado, el usuario deberá notificar nuevamente esta condición, de lo contrario se le aplicara la tarifa normal vigente.
- **NO** se puede aplicar “**tarifa por desocupado**” a periodos ya liquidados, pues las toneladas cobradas en esta factura ya fueron tenidas en cuenta para el cálculo de la tarifa del mes, es decir, **NO** se puede reliquidar sobre periodos ya facturados.
- En atención a su solicitud se procedió a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor No. **002356** correspondiente a la dirección **CRA 18B 9-42 APTO 201 CABECERA DEL LLANO** actualmente la empresa le está facturando 0 mts3 de consumo en acueducto y alcantarillado en el periodo correspondiente al mes de junio, julio y agosto, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2019 se evidencia consumo.
- De igual forma se procede a analizar 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:

De igual forma se procede a analizar los últimos cinco periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el **ARTICULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994**. Inciso 3, En ningún

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

caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos:

FECHA TOMA DE LECTURAS	LECTURA	TOTAL CONSUMO PARA DOS MESES	PERIODO FACTURADO	CONSUMO FACTURADO
23 de agosto de 2019 Lectura anterior	300 mts3	7 MTS3	SEPTIEMBRE DE 2019	4 mts3
24 de octubre de 2019 lectura actual	307 mts3		OCTUBRE DE 2019	4 mts3
24 de octubre de 2019 lectura anterior	307 mts3	18 MTS3	NOVIEMBRE DE 2019	9 mts3
23 de diciembre de 2019 lectura actual	325 mts3		DICIEMBRE DE 2019	9 mts3
23 de diciembre de 2019 lectura anterior	325 mts3	24 MTS3	ENERO DE 2020	12 mts3
26 de febrero de 2020 Lectura actual	349 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.

Es importante aclarar que además del consumo de acueducto y alcantarillado la empresa ha facturado los cargos fijos, los cuales corresponden al cumplimiento de lo establecido en el Art. 90.2 de la Ley 142 de 1994, el cargo fijo es aquel que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

De acuerdo con lo anterior, es pertinente aclarar que en materia de prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, las empresas están facultadas para cobrar cargos fijos, conceptos que son facturados independientemente del nivel de uso que se dé, correspondiendo este cargo fijo a la disponibilidad del servicio con la cual cuenta el inmueble.

En ese orden de ideas, es necesario señalar que cubre los denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adeudados de administración, atención de reclamos, toma de lecturas, impresión, distribución y entrega de la factura mensual, medición y demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

1. Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no hay lugar a realizar ajustes ni devoluciones en sus facturas teniendo en cuenta que se pudo constatar que los consumos liquidados obedecen a la demanda real y efectiva del servicio.
2. Es importante aclarar que la solicitud de descuento por predio desocupado deber ser presentada cada tres meses, ya que se aplica solo para los tres periodos siguientes después de presentada la solicitud.
3. De igual forma se aclara que la tarifa de predio desocupado solo se aplica sobre el servicio de aseo y no es posible aplicar descuentos retroactivos de acuerdo a la normatividad legal mencionada al inicio del presente oficio.

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

4. Que el señor **SERGIO MUÑOZ MURILLO** suscribió financiación el día 13 de marzo de 2020 pactando 12 cuotas fijas mensuales, valores adeudados que obedecen a la mora en el servicio de (acueducto, alcantarillado y aseo), prueba de ello adjunto reporte del sistema interno de ARCO SIS No 35.550

Financiaciones (35.550) <PIEDCUESTA>					
1: USUARIO					
Usuario:	002356	MUNOZ ALVARO			
2: FINANCIACIONES					
Número:	002571	Factura No:	850805	Vir Total:	1,112,710
Dirección:	CRA 188 9-42 APTO 201	Estado:	ENERO/20		
Fecha Finan:	03/11/20	Valor Fija:	42,710		
Abono:	150,000	N Cuotas:	12	Tasa de %:	0.00
Valor cuota:	88,225				
Solicitante:	SERGIO MUÑOZ MURILLO				
Funcionario:	NESLY LAGUADO QUINTERO				
Autorizó:					
Observación:					

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 **SERGIO MUÑOZ MURILLO**, quien para el efecto puede citarse en **TRANSVERSAL 6 No 1-96 VILLANUEVA** 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------