

Piedecuesta 7 de julio 2020

S. 2.020001225 07/07/2020 08:29

PQR



Señora:
FARLEY LILIANA RODRIGUEZ GELVEZ
 CRA. 3C No. 1N-04 PISO 1
 REFUGIO
 Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20166** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1123** del 4 de junio de 2020, por la señora **FARLEY LILIANA RODRIGUEZ GELVEZ** 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.

www.piedecuestana.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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

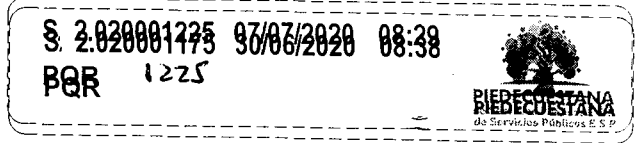


Atención:
 lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 24 horas en la Casita del Cliente

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 4

PTANA 330 - 20166

Piedecuesta, 26 de Junio de 2020



Señora
FARLEY LILIANA RODRIGUEZ GELVEZ
CARRERA 3C Nº 1N – 04 PISO 1 BARRIO EL REFUGIO
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 04 de Junio de 2020, interpuesto por la señora **FARLEY LILIANA RODRIGUEZ GELVEZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **1123**, 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 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 que el código de suscriptor **Nº 012784** corresponde a la dirección **CARRERA 3C Nº 1N – 04 PISO 1 BARRIO EL REFUGIO**.

En virtud de su petición de rectificación de la factura del mes de abril de 2020, es importante señalarle que al revisar el sistema interno de la empresa y la factura Nº 5998772 del periodo facturado del mes de abril de 2020 por valor de \$100.280 pesos, se observa que la misma fue extraída con base en el consumo liquidado y facturado en abril de 2020, correspondiente a 36 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.

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



(0371) 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 4

Entonces, tenemos que entre el consumo del 23 de diciembre de 2019 y el 24 de febrero de 2020 hubo un aumento en el consumo que daba para cobrar 28 mts3 por mes, atendiendo nuestra toma de lectura bimestral. En consecuencia, la empresa asumió un promedio con respecto a los consumos anteriores por eso se le facturaron solo 15 mts3 para el consumo de enero y febrero de 2020, lo cual quedaba pendiente por facturar un consumo de 13 mts3 por mes.

Ahora teniendo en cuenta la lectura tomada el 27 de abril de 2020 correspondiente a 342 mts3, el consumo para los meses de marzo y abril de 2020 correspondía a 23 mts3, sin embargo, como quedo pendiente por facturar los 13 mts3 del consumo de enero y febrero de 2020, estos fueron sumados al consumo facturado para los meses de marzo y abril de 2020, arrojando como resultado 36 mts3 para cada mes.

Lo anterior, conforme al 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 dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos 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".

Cabe precisarle a la usuaria, que el consumo facturado corresponde al consumo liquidado y evidenciado en su medidor, el cual corresponde al 27 de abril de 2020 como ya se dijo, a 342 mts3, el cual tiene concordancia con la lectura actual que usted señala en su petición correspondiente a 00367 mts3, razón por la cual no es posible por ahora reliquidar su factura.

No obstante a lo expuesto y en aras de acceder a su petición de verificación del consumo facturado, ateniéndose a que se evidencia una pequeña desviación significativa, se generó la orden de servicios N° 382976-5, la cual se llevara a cabo el día 02 de julio de 2020 en el transcurso de la mañana. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad.

Finalmente, es importante aclarar que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. tiene el firme compromiso de brindar el mejor servicio a nuestros usuarios y nos comprometemos a seguir esforzándonos para mejorar nuestros procesos.

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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **NEGADA** la solicitud de reliquidar la factura N° 5998772 del mes de abril de 2020, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: **ACCEDER** a su solicitud de realizar revisión técnica al inmueble ubicado en el **CARRERA 3C Nº 41N – 04 PISO 1 BARRIO EL REFUGIO**, la cual se llevara a cabo el día 02 de julio de 2020 en el transcurso de la mañana. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 11/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ serviciocliente@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

 PIEDCUESTANA	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 4

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **FARLEY LILIANA RODRIGUEZ GELVEZ**, quien para el efecto puede citarse en **CARRERA 3C N° 1N – 04 PISO 1 BARRIO EL REFUGIO**, 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 un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Con toda atención,



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

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices

www.piedecuestana.es.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