



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

Piedecuesta 21 de mayo 2020

S. 2.020001021 21/05/2020 09:39  
PQR



Señor (a):  
**SANDRA MILENA ORTIZ MORENO**  
**CASA 23 VILLAS DE FONTANAR RUITOQUE**  
**CORREO: [samyortiz2004@hotmail.com](mailto:samyortiz2004@hotmail.com)**

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20116** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **929** del 27 de abril de 2020, por la señora **SANDRA MILENA ORTIZ MORENO** 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](mailto: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.piedecuestanaeps.gov.co

|  |                            |   |                            |                                    |                            |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional en Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Administrativo y Financiero | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Comité de Calidad | <b>FECHA</b><br>24/02/2020 |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|



☎ (037) 655 0058 Ext. 109  
✉ [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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 1 de 3                |

PTANA-330-20116

Piedecuesta, 13 de mayo de 2020

S. 2.020000987 14/05/2020 09:04  
PQR



Señor (a):  
**SANDRA MILENA ORTIZ MORENO**  
**CASA 23 VILLAS DE FONTANAR RUITOQUE**  
**CORREO: [s.m.ortiz2004@hotmail.com](mailto:s.m.ortiz2004@hotmail.com)**

Respuesta al oficio de fecha, 27 de abril de 2020, interpuesto por la señora **SANDRA MILENA ORTIZ MORENO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **929**, 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 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.

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. **038715** correspondiente a la dirección **CASA 23 VILLAS DE FONTANAR RUITOQUE** de Piedecuesta, se observó que actualmente la empresa le facturo 15 mtrs3 de consumo en acueducto y alcantarillado al periodo correspondiente de los meses de marzo y abril 2020.

Así mismo se procede a revisar únicamente 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.

www.piedecuestanaeps.gov.co

|   |                     |  |                     |                             |                     |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional en Sistemas de Gestión | FECHA<br>10/02/2020 | REVISÓ<br>Director Administrativo y Financiero | FECHA<br>11/02/2020 | APROBÓ<br>Comité de Calidad | FECHA<br>24/02/2020 |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|



(007) 655 0058 Ext. 107

[serviciocliente@piedecuestanaeps.gov.co](mailto:serviciocliente@piedecuestanaeps.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 3 # 12-28 Barrio la Condelaria  
Sede Administrativa

1: USUARIO

Usuario: **00000** Identificación: C37794942 Ubicación: 50001 3520 0000  
 Nombre: SANDOVAL DE FLOREZ FANNY INES Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2  
 Dirección: LOTE 23A VILLAS DE FONTANAR VDA FONTANAR Metausuario: No Familias: 1  
 C. Jurídico: No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 01 Tel.:  
 Abogado:  
 Medidor N: 2012056651 CHORRO MULTIPLE TAVIRA e: 2012 Dígitos: 5 Diámetro: 1/2"  
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria: 314-19507 Número predial: 030000380080000  
 Detenido: No  
 Meses mora: 0.00 Pagado: Parcial Emitido: 2002011 Financiación: 0  
 Usuario especial: No Promedio Asumido: 0  
 Consumo: Mes 6: 10 Mes 5: 5 Mes 4: 5 Mes 3: 1 Mes 2: 1 Mes 1: 0 Promedio: 4  
 Clase de suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL  
 Fecha de venta: ENE/02/17 Pago de matrícula en: ENE/02/17 Fecha de instalación: FEB/23/17

2: HISTORIA

| Periodo  | Mod | L. Anter | L. Actual | Consumo | Uso | Estrato | Fecha    | Nota Original           | Lec tomada |
|----------|-----|----------|-----------|---------|-----|---------|----------|-------------------------|------------|
| MAR-20-1 | SI  | 80       | 110       | 30      | 1   | 2       | 05/08/20 | CONSUMO FUERA DE RAN... | 110        |
| FEB-20-1 | NO  | 70       | 80        | 10      | 1   | 2       |          |                         | 0          |
| ENE-20-1 | SI  | 60       | 70        | 10      | 1   | 2       | 03/06/20 | NO TIENE NUMERO         | 110        |
| DIC-19-1 | NO  | 55       | 60        | 5       | 1   | 2       |          |                         | 0          |
| NOV-19-1 | SI  | 50       | 55        | 5       | 1   | 2       | 01/14/20 | INSTALACION NORMAL      | 109        |
| OCT-19-1 | NO  | 49       | 50        | 1       | 1   | 2       |          |                         | 0          |

Teniendo en cuenta la anterior imagen. 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 informar que la empresa factura y liquida de acuerdo a la lectura registrada en su medidor como quiera que nuestro instrumento de medida, a la fecha según la última toma de lectura a su medidor es de 110 mr3 como consta en la anterior imagen, hasta esta lectura le está cobrando la empresa, independientemente que el predio se encuentre desocupado el medidor ha registrado consumo, así mismo, según histórico de consumo no presenta alto consumo.

En ese orden de ideas el día 21 de abril de 2020 se le realizó una revisión previa a su predio donde se realizó la orden de servicio No. 369315, la cual dice que se hizo prueba de llaves, medidor registra normalmente, no hay fugas internas, predio desocupado.

|                           |  |                |  |
|---------------------------|--|----------------|--|
| 1: CONSULTA DE SERVICIOS  |  |                |  |
| Orden                     | 369315   | Sector         | 50001                                    |
| Código                    | 038715   | Barrio         | 50020 VDA. FONTANAR                      |
| Fecha                     | FEB/19/20  | Dirección      | LOTE 23A VILLAS DE FONTANAR VDA FONTANAR |
| Hora                      | 16:49  | Dir. Daño      | LOTE 23A VILLAS DE FONTANAR VDA FONTANAR |
| Medio                     | PERSONAL   | Solicitante    | SANDRA ORTIZ                             |
| # Sol                     | 1  | Ubicación      | 50001 3520 0000 Ciclo: 01 Uso: 1         |
| # Imp                     | 1  | Medidor        | 2012056651 CHORRO MULTIPLE TAVIRA        |
| Asignado a                |  | Serie          | 2012 Dig. 5 Diam. 1/2"                   |
| Servicio                  | 305 REVISIÓN DEL MEDIDOR   |                |  |
| Observación               | VERIF SI HAY FUGAS, VERIF MED, VERIF LECT, #3177043392 LLAMAR A NTES                             |                |  |
| DATOS DE LA PIEDECUESTANA |  |                |  |
| Cuadrilla                 | P02 ALEX FERNANDO SAAZAN   | V. Visita      | 0  |
| Fecha Inicio              | ABR/21/20  | V. Materiales  | 0  |
| Fecha Final               | ABR/21/20  | V. Insumos     | 0  |
|                           |  | V. Desperdicio | 0  |
| Cuadrilla Red             |  |                |  |
| Resultado                 | 01 ATENDIDO Y ENTREGADO  |                | 0  |
| Usos Solicit              | YURLEY JAMES SAAZAN  |                | 0  |
| Usos Report               | LUISA FERNANDA GOREZ   |                | 0  |
| Daños del Daño            |  |                | 0  |
| Observaciones             | SE HIZO PRUEBA DE LLAVES, MEDIDOR REGISTRA NORMALMENTE, NO HAY FUGAS INTERNAS, PREDIO DESOCUPADO |                |  |


www.piedecuestanaesp.gov.co

|   |                     |  |                     |                             |                     |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional en Sistemas de Gestión | FECHA<br>10/02/2020 | REVISÓ<br>Director Administrativo y Financiero | FECHA<br>11/02/2020 | APROBÓ<br>Comité de Calidad | FECHA<br>24/02/2020 |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109  
 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co  
 @Piedecuestana\_

**Atención:**  
 Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am  
 1:30 pm a 5:30 pm  
 Cra 6 # 13-28 Barrio La Candelaria  
 Sede Administrativa

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

Teniendo en cuenta la anterior imagen donde se evidencia que se hizo pruebas de llaves en el predio lo cual indica que la visita fue atendida, adicionalmente se corrobora que el predio no tiene fugas ni ha presentado fugas, y se confirma en la visita que la lectura que tiene actualmente el medidor es de **110 mtrs3** y se reitera que hasta esta lectura le facturará la empresa.

Por lo anterior, no es posible realizar corrección o ajuste de los valores facturados en razón a que la empresa cobra y liquida de acuerdo a la lectura que registra su medidor y a la fecha su medidor registra lectura de 110 mtr3 y la empresa los cobrara, es por ello, que se le cobrara 15 mtrs3 para el periodo de marzo y 13 mt3 para abril de 2020 a fin de igualar el cobro hasta 110 mtr3, teniendo en cuenta que la empresa solo le ha cobrado hasta 80 mtrs3 y para llegar a hasta 110 mtr3 faltan 30 mtr3, por tal razón se le cobra 15 para marzo y 15 para abril, de acuerdo a la lectura que registra actualmente su medidor.

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

### RESUELVE

**PRIMERO: NO ACCEDER** a la solicitud del usuario frente a realizar ajustes de lo facturado y liquidado por la empresa en razón a que este obedeció al consumo registrado en el medidor, conforme a los anteriores considerandos.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión la señora **SANDRA MILENA ORTIZ MORENO** quien para el efecto puede citarse en la **CASA 23 VILLAS DE FONTANAR RUITOQUE** 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,



**MARIA G. RANGEL AYALA**  
P.U.- ATENCIÓN AL USUARIO  
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P

PROYECTO: JULIETH ANDREA MONTES O.  
CONTRATSITA: Contrato No. 019 de 2020

www.piedecuestanaeps.gov.co

|   |                     |  |                     |                             |                     |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional en Sistemas de Gestión | FECHA<br>10/02/2020 | REVISÓ<br>Director Administrativo y Financiero | FECHA<br>11/02/2020 | APROBÓ<br>Comité de Calidad | FECHA<br>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

1:00 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candiana,  
Sede Administrativa