


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

Piedecuesta, 23 de julio 2020

S. 2.020001361 23/07/2020 09:48
PQR



Señora:
MARICEL ARIAS PALOMINO
CRA 10A # 1A – 15
CASTELLANA II ETAPA
Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20211** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1266** del 24 de junio de 2020, por la señora **MARICEL ARIAS PALOMINO** 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.piedecuestanaeps.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

PTANA 330 - 20211

Piedecuesta, 14 de Julio de 2020

S. 2.020001282 14/07/2020 09:57

PQR



Señora
MARICEL ARIAS PALOMINO
CARRERA 10ª N° 1A – 15 LA CASTELLANA II ETAPA
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 24 de Junio de 2020, interpuesto por la señora **MARICEL ARIAS PALOMINO** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **1266**, 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 N° **004587** correspondiente a la dirección **CARRERA 10ª N° 1A – 15 LA CASTELLANA II ETAPA**, actualmente se le está facturando 10 mts3 correspondiente al mes de mayo de 2020, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto del sistema interno de la empresa.

1. USUARIO											
Usuario	004587	Identificación		Ubicación	90404	2910	0000				
Nombre	VILLARIN PEDRO NELSON			Uso	1 RESIDENCIA		Estrato	3			
Dirección	CRA 10A 1A-15			Metousuario	No		Familias	1			
C. Jurídico	No	Control		Ciclo	09		Tel.				
Abogado				Digitos	4		Inmueble	12"			
Receptor B	022430015 VILLARIN PEDRO NELSON			Número predial							
Dest. Suplet											
Destinado	No										
Reservados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reservados especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consumo	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Clase de suscriptor											
Fecha de inicio				Fecha de facturación		FEB 01 97		Fecha de instalación		FEB 01 91	
2. HISTORIA											
Periodo	L. Anter.	L. Actual	Consumo	Por pagar	Fecha	Hora	Nota Original	Lea.	tonada		
DEC-20-1	2627	2637	10	0	06/30/20	06:27	SIN NOTA		2646		
ENE-20-1	2617	2627	10	0					0		
FEB-20-1	2607	2617	10	0	04/24/20	04:23	SIN NOTA		2627		
MAR-20-1	2597	2607	10	0					0		
ABR-20-1	2587	2597	10	0	02/27/20	02:24	SIN NOTA		2606		
MAY-20-1	2576	2587	10	0					0		

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 0043 Ext. 103

serviciosp@piedecuesta.gov.co

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

En virtud de su petición de realizar revisión a los altos cobros que se están realizando por parte de la empresa y de la solicitud de no cortar el servicio de agua, es importante informarle de antemano que de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 anteriormente citado, se procederá solo a revisar los últimos cinco periodos facturados.

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, al revisar y analizar la imagen anteriormente expuesta, se evidencia sin lugar a dudas que el predio mantiene un consumo normal, es decir, no se observa si quiera una mínima desviación significativa que pueda evidenciar un alto consumo del servicio en el predio, pues a la fecha ha mantenido el mismo consumo histórico de enero de 2020 a la fecha actual.

Es importante, indicarle que la factura N° 6027264 del periodo facturado del mes de abril de 2020 por valor de \$40.820 pesos, corresponde al consumo normal del predio conforme a la lectura tomada de su inmueble y que coincide con la foto que adjunta en su petición. Circunstancia que puede verificar con el pantallazo que se adjuntó al principio de esta respuesta.

En ese orden de ideas, no observa la empresa un aumento en el consumo del predio que amerite una revisión o reliquidación de la factura, pues las mismas han sido extraídas con base en los consumos liquidados y facturados de acuerdo a la toma de lectura que se toma del medidor que reposa en el inmueble. Por consiguiente, no es posible acceder a su petición.

En cuanto a su señalamiento que no se le está corte el servicio de agua, es importante indicarle que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, actúa conforme a todos los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional, en cuanto a las medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente en el país a causa del COVID – 19 y a la fecha es imposible suspender y/o cortar el servicio de agua que brinda nuestra empresa.

Es decir, la empresa obra de conformidad con el artículo 2 del Decreto N° 441 de marzo de 2020 expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, por la cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica cuando señala: *“Artículo 2. Acceso a agua potable en situaciones de emergencia sanitaria. Durante el término de declaratoria de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, en los términos y condiciones que se han señalado y las prórrogas que pueda determinar el Ministerio de Salud y Protección Social, los municipios y distritos asegurarán de manera efectiva el acceso a agua potable mediante la prestación del servicio público de acueducto, y/o esquemas diferenciales, a través de las personas prestadoras que operen en cada municipio o distrito”.*

Situación por la cual la empresa debió ejecutar inmediatamente, restableciendo el suministro de agua a todas aquellos usuarios que tuvieran el servicio de agua y alcantarillado suspendido y/o cortado, en aras de garantizar a todos los suscriptores de

ELABORO 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

www.piedecuestana.gov.co

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

nuestra empresa el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

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

RESUELVE


PRIMERO: Declarar **NEGADA** la solicitud de la peticionaria, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARICEL ARIAS PALOMINO**, quien para el efecto puede citarse en **CARRERA 10ª N° 1A – 15 LA CASTELLANA II ETAPA**, 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,



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

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Diaz / Empresa metroservices 

4300

www.piedrecuestana.esps.gov.co

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 13/02/2020	REVISÓ Directora Administrativa y Financiera	FECHA 17/02/2020	APROBÓ Comite de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ 0077 338 01 10 Ed. 105

✉ servicioalcliente@pedrecuestana.esps.gov.co

📍 Calle 10ª No. 1A - 15 La Castellana II Etapa

📍 Calle 10ª No. 1A - 15 La Castellana II Etapa

🌐 www.piedrecuestana.esps.gov.co

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

📍 Calle 10ª No. 1A - 15 La Castellana II Etapa