

Piedecuesta, 4 de septiembre 2020

S. 2.020001775 07/09/2020 08:45  
PQR



Señor:  
**RENE DÍAZ ZABALA**  
CRA. 5ª # 19-47 PASEO DEL PUENTE  
[redizab@gmail.com](mailto:redizab@gmail.com)  
Piedecuesta.

**AVISO**

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20371** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1637** del 6 de agosto de 2020, por el señor **RENE DÍAZ ZABALA**, 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.

Atentamente,



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

<b>ELABORÓ</b> Profesional en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 11/02/2020	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 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 4

PTANA 330-20371

Piedecuesta, 28 de Agosto de 2020

S. 2.020001701 31/08/2020 08:55

PQR



Señor  
**RENE DIAZ ZABALA**  
**CARRERA 5A N° 19 – 47 PASEO DEL PUENTE**  
[redizab@gmail.com](mailto:redizab@gmail.com)  
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 06 de agosto de 2020, interpuesto por el señor **RENE DIAZ ZABALA**, a través de correo electrónico en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **1637**, 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".

Al adentrarnos al caso concreto y respecto a su inconformidad en la respuesta brindada el 27 de Julio de 2020 PTANA 330 – 20275, es importante señalar que si bien en su nuevo escrito el usuario no especifica ni manifiesta que interpone algún recurso de ley contra la decisión anterior, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos teniendo en cuenta que los recursos de reposición y apelación son instrumentos procesales para ejercer el derecho de defensa, contradicción y doble instancia frente a las decisiones que se toman, en aras de no vulnerar sus derechos al debido proceso, tomará su inconformidad como la interposición de un **recurso de reposición**, el cual al verificar se encuentra dentro de los términos legales.

Así mismo, encontramos que la inconformidad del usuario en que le expliquen el por qué ocurre desviación en su inmueble entre diciembre de 2019 y febrero de 2020 si habitan las mismas personas y su consumo máximo no es mayor a 6 mts3, máximo si en cuenta se tiene que el medidor se encuentra en buen estado y no presenta fugas, lo que no tiene lógica que presente un consumo de 134 mts3 por mes. Así mismo señala que la lectura de la factura no coincide con la lectura del medidor y porque si la desviación fue hace cinco meses no se reflejó en la factura correspondiente.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor N° **024486** correspondiente a la dirección **CARRERA 5A N° 19 – 47 PASEO DEL PUENTE** de Piedecuesta, actualmente se le facturó 67 mts3 correspondiente al periodo facturado de mayo y junio de 2020.

www.piedecuestanaesp.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](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

Cro 8 # 12-28 Barrio la Condellera  
 Sede Administrativa



## CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 2 de 4

Al analizar su inconformidad frente a la decisión mediante PTANA 330 – 20275 del 27 de julio de 2020 respecto al radicado interno 1416 junto con nuestro sistema interno, podemos señalar nuevamente al usuario que la desviación significativa entre el periodo de diciembre de 2019 y febrero de 2020 que se ve reflejada en la factura de mayo y junio, corresponde a la toma de lectura que se realizó el 23 de diciembre de 2019 la cual fue de 1094 mts3 y la toma de lectura del 27 de febrero de 2020 que fue de 1243 mts3, lo cual nos arroja una diferencia de 149 mts3, es decir, un consumo de 75 mts3 por mes, atendiendo que nuestra toma de lectura es bimestral. No obstante a lo anterior, la empresa asumió un promedio con respecto a los consumos anteriores facturándole 12 mts3 por mes para los periodos de enero y febrero de 2020.

Lo anterior, conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, también dispone: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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".

Desviación significativa que se pudo confirmar con la orden de servicio N° 377286 realizada el 13 de mayo de 2020, donde se pudo determinar sin duda alguna que no existían fugas en el inmueble y que el medidor se encuentra normalmente, es decir, que el consumo facturado y liquidado ha correspondido a la fecha al consumo real y efectivo del predio por parte de las personas que habitan el mismo.

Ahora estando dentro del término legal y oportuno para facturar el consumo no facturado luego de su confirmación, de conformidad con la Ley 142 de 1994 en su artículo 154, la empresa procedió a hacer el reajuste correspondiente a las facturas de mayo y junio de 2020 y a los 192 mts3 que había arrojado para facturar dichos periodos se le disminuyó los 59 mts3 que se hizo alusión en respuesta inicial que hacían parte de cobros inoportunos y que correspondían a una desviación significativa entre octubre y diciembre de 2019, para un total de a facturar de 67 mts3 para cada mes.

Circunstancia que se puede realizar con fundamento en lo reglamentado en el 149 de la Ley 142 de 1994 donde se estipula: "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 frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso". Subrayas fuera de texto.

Finalmente, se le advierte que la empresa no hará pronunciamiento frente a su reclamación de que la lectura de la factura no coincide con la lectura del contador, toda vez que sus pretensiones no fueron objeto de reclamación en la petición inicial y mucho menos se realizaron pronunciamientos sobre dichas reclamaciones.

Acontecimientos por los cuales es imposible acceder a su petición y modificar nuestra decisión inicial, pues nuestra entidad, factura y liquida de conformidad con la toma de lectura que se extrae del medidor de cada inmueble. Y en caso de percibirse un aumento en el consumo, como el caso que nos ocupa, se procede a realizar una visita técnica a efectos de verificar el consumo o esclarecer algún daño, pero como se dilucidó en pretérita oportunidad, no se detectó ninguna falla ni en el medidor ni fuga que pudiera determinar el alto consumo, por consiguiente se procedió a confirmar dicho consumo y realizar su cobro

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	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 B # 12-28 Barrio la Candalaria  
Sede Administrativa

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

respectivo dentro del término de ley conforme lo señala el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

En consecuencia, se tiene que dentro del caso en concreto la requirente advierte inconformidad frente a la decisión inicial, sin embargo, no cabe duda que en ese acto administrativo del 27 de julio de 2020 se le puso en conocimiento al señor **RENE DIAZ ZABALA** el caso en particular, motivando adecuadamente y de manera cronología los hechos suscitados por los cuales se accedió parcialmente a sus peticiones y las razones por las cuales las facturas de mayo y junio tuvieron un aumento, demostrándose de esta manera que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios actuó de conformidad en lo tendiente a la normatividad vigente aplicable al caso concreto.

En este orden de ideas, se le informa al recurrente que la empresa confirma en su totalidad su decisión inicial y concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

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

### RESUELVE

**PRIMERO: CONFIRMAR** la decisión del 27 de julio de 2020 PTANA 330 – 20275, conforme a la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **RENE DIAZ ZABALA**, quien para el efecto puede citarse en la **CARRERA 5A Nº 19 – 47 PASEO DEL PUENTE** de Piedecuesta, y/o al correo electrónico [redizab@gmail.com](mailto:redizab@gmail.com), 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.

**TERCERO:** Una vez notificada Archívese la presente decisión.

Con toda atención,



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

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa Metroservices

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](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