

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

Piedecuesta, 30 de septiembre 2020

S. 2.020002022 30/09/2020 09:28  
PQR



Señor.  
**JESÚS MARIA JAIMES AYALA**  
CRA. 4 # 7-37  
Piedecuesta.

## AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20447** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1882** del 11 de septiembre de 2020, por el señor **JESÚS MARIA JAIMES AYALA** 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.

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@piedecuestanaeps.gov.co



@Piedecuesta-1000



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 5

PTANA 330 - 20447

Piedecuesta, 21 de Septiembre de 2020

S. 2.020001953 22/09/2020 08:30  
PQR



Señor  
**JESUS MARIA JAIMES AYALA**  
CARRERA 4 N° 7 – 37  
TELEFONO 3165643947  
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 11 de Septiembre de 2020, interpuesto por el señor **JESUS MARIA JAIMES AYALA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **1882**, 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.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que la inconformidad del peticionario radica en que la última factura que canceló fue por un valor muy alto y desde hace 15 días el predio se encuentra desocupado sin embargo el contador sigue girando sin estar ninguna llave abierta, razón por la cual solicita una revisión del valor facturado.

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° 005316** correspondiente a la dirección **CALLE 3 N° 8 – 44 LA GLORIA** de Piedecuesta, actualmente se le facturó 30 mts3 para el mes de julio de 2020, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto del sistema interno de la empresa, para su conocimiento y verificación.

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

1. USUARIO

Usuario : Identificación : Ubicación : 90402 6435 0000  
 Nombre : PEÑUELA MORENO FAMILIA Uso : 1 RESIDENCIA Estrato : 2  
 Dirección : CL 3 8.44 Metausuario : No Familias : 1  
 C. Jurídico : No Md. Control : Fct : 0.0000000 Ciclo : 09 Tel :  
 Abogado :  
 Medidor N : 0016007476 VELOCIDAD MAGNETICO CHORROA 2016 Dígitos : 4 Diámetro : 1/2"  
 Desocupado : No Matricula inmobiliaria : Número predial :  
 Detenido : No  
 Meses mora : 0.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2007091 Financiación : 0  
 Usuario especial : No Promedio Asumido : 0  
 Consumo : Mes 6 : 25 Mes 5 : 25 Mes 4 : 19 Mes 3 : 19 Mes 2 : 14 Mes 1 : 14 Promedio : 19  
 Clase de suscriptor :  
 Fecha de venta : Pago de matricula en : FEB/01/87 Fecha de instalación : FEB/01/91

2. HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter.	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lea. tonada
JUL-20-1	SI	1427	1427	30	2	03/27/20 0...	SIN NOTA	1487
JUN-20-1	NO	1402	1427	25	2			0
MAY-20-1	SI	1377	1402	25	2	06/30/20 0...	CONSUMO FUERA DE RAN...	1437
ABR-20-1	NO	1358	1377	19	2			0
MAR-20-1	NO	1339	1358	19	2	04/21/20 0...	SIN NOTA	1376
FEB-20-1	NO	1325	1339	14	2			0

Analizada la petición del usuario junto con nuestro sistema interno encontramos, que a la fecha se le está facturando el consumo registrado conforme a la toma de lectura que se extrae del medidor de su inmueble, situación que puede vislumbrar en la anterior imagen.

Es importante informarle al usuario 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.

Por consiguiente, tenemos que la factura objeto de reclamación es la correspondiente al periodo facturado de junio de 2020, la cual adjunta dentro de su petición, siendo pertinente explicarle que su valor facturado fue el producto de los 13 meses de mora en que se encontraba el usuario, de la cual conforme consta en la base interna de la empresa le realizó un ajuste a la factura por pago total.

Ahora, debe tener en cuenta cuando señala que el inmueble está desocupado hace más de 15 días, que la empresa aun le va a facturar lo registrado en el medidor de su predio hasta el momento en que quedo desocupado, es decir, aproximadamente hasta el mes de agosto de 2020, si en cuenta se tiene que nuestra toma de lectura es bimestral, por tanto en septiembre se factura julio, en octubre se factura agosto donde conforme a su dicho el inmueble todavía estaba ocupado.

Por otra parte, se le informa que para los periodos facturados de mayo y junio de 2020, conforme a la toma de lectura que se hizo el 21 de abril de 2020 la cual fue de 1376 mts3 y la diferencia con la lectura tomada el 30 de junio de 2020, de 1437 mts3, nos da un total de 61 mts3, es decir, 31 mts3 para facturar cada mes, sin embargo, al percibir un aumento en el consumo del servicio, la empresa solo le facturó 25 mts3 hasta tanto no se confirmara el consumo.

No obstante a lo anterior, cabe señalar que el 28 de julio de 2020, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios en atención al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, a través de nuestros funcionarios realizó revisión técnica al medidor del predio mediante la orden de servicio N° 386376 por alto consumo, en donde se determinó que se realizó prueba de llaves y el medidor registra normal, medidor en buen estado, señalándose igualmente que habitan 4 personas el inmueble, situación ésta que confirma que el consumo registrado conforme a la toma de lectura es el consumo real y efectivo del predio. Entonces para mayor conocimiento y veracidad de lo enunciado, se le adjunta pantallazo de nuestro sistema de dicha visita.

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@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 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

1 CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 385376	Sector : 90402	Consecutivo : 171728
Código : 005316	Barrio : 94250 LA GLORIA	
Fecha : JUL/08/20	Dirección : CL 3 8-44	
Hora : 09:52	Dir. Daño : CL 3 8-44	
Medio : S.I.C.	Solicitante : FACTURACION	
# Sol : 1	Ubicación : 90402 6435 0000	Ciclo: 09 Uso: 1
# Inp : 1	Medidor : 0016007476 VELOCIDAD MAGNETICO CHORRO ACUAFORJAS	
Asignado a :	Serie: 2016 Dig. 4 Diam. 1/2 "	
Servicio : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142		
Observación : VERF SI HAY FUGAS EXTERNAS O INTERIAS. HACER PRUEBA LLAVES		

.#PERSONAS

DATOS DE LA EJECUCION			
Cuadrilla : OF1 OFICINA	Vr Visita : 0		
Fecha Inicio : JUL/28/20	Hora Inic. : 08:57	Vr Materiales : 0	0
Fecha Final : JUL/28/20	Hora Term. : 09:04	Vr Administra : 0	
		Vr Pavimento : 0	
Cambio Med. : N	Lectura Serv. : 1465		
Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal : 0		
Usua. Solici : ANA MILENA AZA OJEDA	Vir. Iva : 0		
Usua. Report : LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue : AGO/18/20		
Datos del Daño :	Total : 0		
Observacion :	Ver # Fact S/N :	No. Cuotas : 0	

SE REALIZO PRUEBA D LLVS MDDR REGISTRA NORMAL HABITAN 4 PERSONAS ATENDIO HILDA B

Con fundamento en lo anterior, la empresa confirmó el consumo registrado de acuerdo a la toma de lectura registrada en el predio y por lo tanto, para el periodo de facturación de julio de 2020, el cual se liquidó conforme a la toma de lectura del 30 de junio de 2020, la cual fue de 1437 mts<sup>3</sup> y la toma de lectura del 27 de agosto de 2020, la cual fue de 1487 mts<sup>3</sup>, lo que nos arroja una diferencia de 50 mts<sup>3</sup>, es decir, 25 mts<sup>3</sup> para cada mes, sin embargo, se le cobró el consumo dejado de facturar en los periodos de mayo y junio correspondiente a 5 mts<sup>3</sup>, razón por la cual se facturaron 30 mts<sup>3</sup> para cada mes.

Lo anterior, con fundamento en el artículo 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.

En ese orden de ideas, se pudo corroborar sin lugar a dudas primero que la última factura cancelada por el usuario correspondió a los 13 meses de mora en que se encontraba; y segundo que se confirmó el consumo facturado en los meses de mayo y junio, razón por la cual en el mes de julio de 2020 se facturó el consumo registrado más el consumo que se dejó de facturar en mayo y junio, que por expresa normatividad puede ser subsanado y cargado al suscriptor una vez verificado el consumo, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, ya mencionado en acápite anterior.

En consecuencia a lo anterior, se despachará negativa su solicitud de realizar el reajuste de facturación.

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

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar **NEGADA** la solicitud del peticionario de reajustar la facturación, toda vez que al realizar un minucioso detalle de la factura y de la orden de servicio realizada para confirmar el consumo, se verificó que el total facturado corresponde al consumo

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

 <b>PIEDECUESTANA</b>	<h1>CARTAS</h1>	<b>Código:</b> GPI-SG.CDR01-103.F07
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Página</b> 4 de 5

efectivo y real del inmueble. Lo anterior, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión a **JESUS MARIA JAIMES AYALA**, quien para el efecto puede citarse en la **CARRERA 4 N° 7 – 37** 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 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 PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**  
 Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices 

www.piedecuestanaeps.gov.co

<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

@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