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

Piedecuesta, 28 de octubre 2020

S. 2.020002303 28/10/2020 16:49

PQR



Señor(a)
DIANA PAOLA RINCÓN RINCÓN
 MZ 9 CASA 2 PISO 2
 SAN PEDRO
 PIEDECUESTA
Rinconrincondiana8@gmail.com

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20537** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2121** del 7 octubre de 2020, por la señora **DIANA PAOLA RINCÓN RINCÓN** 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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA 330 - 20537

Piedecuesta, 20 de Octubre de 2020

S. 2.020002209 21/10/2020 08:17
PQR



Señora
DIANA PAOLA RINCON RINCON
MANZANA 9 CASA 2 PISO 2 SAN PEDRO
rinconrincondiana8@gmail.com
TELEFONO 3184776218
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 07 de Octubre de 2020, interpuesto por la señora **DIANA PAOLA RINCON RINCON**, a través de correo electrónico en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **2121**, 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 peticionaria solicita rectificar las facturas de los periodos de mayo y junio de 2020, por valor de \$57.000 y \$59.000 pesos respectivamente, toda vez que al acercarse a las oficinas de nuestra empresa le manifestaron que no había sido posible tomar lectura del predio y la empresa se guiaba con lecturas anteriores y las lecturas anteriores daban por facturar 33.500 pesos.

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° **033887** correspondiente a la dirección **MANZANA 9 CASA 2 PISO 2 SAN PEDRO** de Piedecuesta, actualmente se le facturó 8 mts3 para el periodo de julio y agosto de 2020 y se encuentra en mora de 6.13 meses encontrándose en proceso de cobro jurídico, 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ 0371 050 1056 P. 109

✉ pedecuestana@psps.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 5 # 17-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

1. USUARIO

Usuario: 033837 Identificación: C 37891205 Ubicación: 90103 9010 0000
 Nombre: PARRA MAITILLA MARTHA CECILIA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección: SAN PEDRO MZ 9 CASA 2 P 2 Metausuario: No Familias: 1
 C Jurídica: No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.:
 Abogado:
 Medidor N: 0014015176 VOLUMETRICO KENT Serie: 2014 Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria: Número predial:
 Detenido: No
 Meses mora: 6.10 Pagado: No Pagado: Entido: 2008091 Financiación: 1
 Usuario especial: No Promedio Asumido: 0
 Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio
 Consumo: 8 17 17 10 10 7 12
 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta: DIC/11/14 Pago de matrícula en: DIC/11/14 Fecha de instalación: SEP/17/14

2. HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter.	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Or...	Lec. tomada
AGO-20-1	ND	478	486	8	2				0
JUL-20-1	ND	470	478	8	2	08-24-20	08:21	SIN NOTA	485
JUN-20-1	ND	453	470	17	2				0
MAY-20-1	SI	456	453	17	2	06-23-20	06:19	SIN NOTA	469
ABR-20-1	SI	426	436	10	2				0
MAR-20-1	SI	416	426	10	2	04-25-20	04:22	CONSUMO FUERA ...	450

Es importante informarle a la usuaria 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.

Analizada la petición de la usuaria junto con nuestro sistema interno, encontramos que el consumo facturado en el periodo de mayo y junio de 2020 correspondería a un consumo acumulado entre enero a abril de 2020. Lo anterior, teniendo en cuenta que la empresa si bien pudo tomar lectura el 20 de diciembre de 2019 la cual fue de 402 mts³, NO puedo tomar lectura el 27 de febrero de 2020 por cajilla tapada temporalmente, situación por la cual la empresa para los periodos de enero a abril de 2020, atendiendo como ya se dijo que nuestra toma de lectura es bimestral, facturó a la usuaria consumo promedios en atención a consumos anteriores dentro de los últimos 6 meses.

Por consiguiente, para los periodos de enero y febrero de 2020, se le facturaron 7 mts³, y para los periodos de marzo y abril de 2020, se le facturaron 10 mts³, de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que dispone lo siguiente: "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 períodos 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".

No obstante a ello, el 23 de abril de 2020, fecha en que la empresa nuevamente toma lectura bimestral, el medidor del predio registró lectura de 450 mts³, situación por la cual la empresa en aras de confirmar el consumo del predio en atención al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedió a practicar una revisión previa al inmueble predio por alto consumo el día 15 de mayo de 2020, mediante orden de servicios N° 376309, donde según reporte se pudo determinar que el predio estaba habitado por 4 personas y no había servicio de agua en el momento, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

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 CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 376308 Sector : 90103 Consecutivo : 167018
 Código : 033887 Barrio : 90103 SAN PEDRO
 Fecha : ABR 27 20 Dirección : SAN PEDRO MZ 9 CASA 2 P 2
 Hora : 16:46 Dir Daño : SAN PEDRO MZ 9 CASA 2 P 2
 Medio : S.I.C. Solicitante : FACTURACION
 # Sol : 1 Ubicación : 90103 9010 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 1 Medidor : 0014015176 VOLUMETRICO KENT
 Asignado a : Serie: 2014 Dig. 4 Diam. 1 1/2 "

Servicio : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142
 Observación : REV LECT. REV MED. REV LLAVES INTER Y EXTER. NUM PERS. MEDID
 OR DETENIDO DE SOCUPADO

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla	OF1 OFICINA	Vr Visita	0		
Fecha Inicio	MAY 15 20	Hora Inic	11:50	Vr Materiales	0
Fecha Final	MAY 15 20	Hora Term	11:55	Vr Administra	0
				Vr Pavimento	0
Cambio Med	11	Lectura Serv	458	Subtotal	0
Resultado	01 ATENDIDO Y EJECUTADO			Vir Iva	0
Usua Solici	GENNY PAOLA JAIMES P			Fec Descargue	JUN 02 20
Usua Report	OLGA RODRIGUEZ FORTU			Total	0
Datos del Daño				Ver # Fact S-H	No Cuotas : 0
Observacion	EN EL MOMENTO NO HAY SERVICIO DE ACUEDUCTO DIBEL 4 PERSONAS ATENDIO DIANA RINCON RESPON				

Por ello, la empresa atendiendo la toma de lectura que hiciera el 20 de diciembre de 2019 la cual fue de 402 mts3 y la toma de lectura del 23 de abril de 2020 la cual fue de 450 mts3, cuya diferencia de las dos lecturas tomadas al medidor del predio daba por cobrar 48 mts3, de los cuales solo facturaron por parte de la empresa en los periodos de enero a abril de 2020, conforme al pantallazo adjuntado anteriormente, 34 mts3, se puede determinar que quedaron pendiente por facturar 14 mts3 en dichos periodos.

En consecuencia a lo anterior, la empresa estando dentro del término de ley, procedió a facturar en el periodo de mayo y junio de 2020, los 14 mts3 pendientes por facturar. Y en atención a la toma de lectura que se hiciera el 23 de abril de 2020, la cual fue de 450 mts3 y la toma de lectura del 23 de junio de 2020, la cual fue de 469 mts3, cuya diferencia daba por cobrar 19 mts3. es decir, 10 mts3 para cada mes, de mayo y junio de 2020, se le sumaron los 14 mts3 pendiente por facturar, es decir, 7 mts3 para cada mes, facturando de 17 mts3 para mayo y junio de 2020, conforme al consumo real y efectivo del predio.

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.

Por ende, para efectos de la reclamación lo que se cobró en los periodos de mayo y junio de 2020, fue el consumo que se dejó de cobrar en el periodo de facturación de enero a abril de 2020, correspondiente a 14 mts3, que por expresa normatividad puede ser subsanado y cargado al suscriptor una vez es verificado el consumo, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1194. ya mencionado en acápite anterior.

Ahora, cabe advertirle que el total facturado corresponde igualmente al producto de los 6.13 meses de mora en que se encuentra actualmente la usuaria y los valores liquidados y facturados corresponden a la fecha a la toma de lectura que se extrae del medidor de su predio, donde no se observa ni siquiera una mínima desviación significativa en el consumo respecto a los consumos anteriores. Sin embargo, se le sugiere habilitar siempre la cajilla donde se encuentra el medidor de su inmueble, en aras de que permita a nuestros funcionarios tomar siempre bimestralmente la lectura del medidor.

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

serviciocliente@piedecuestanaepi.gov.co



Facebook



Twitter



Instagram

Atención:


Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

En el # 17-28 Espacio Candelaria

Sede Administrativa

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

Finalmente se le informa que si bien, somos conscientes de las circunstancias sociales y económicas por las que estamos atravesando actualmente, en virtud de la emergencia sanitaria causado por la pandemia de COVID-19, la empresa en aras de que sus usuarios y/o suscriptores se pongan al día con sus obligaciones, expidió el acuerdo N° 010 de 2020, en el cual concede un descuento del 100% de los intereses a aquellas personas que cancelen el total de la obligación y el 50% aquellas personas que realicen financiación para el pago de los servicios públicos, razón por la cual se le insta para que si es su deseo se acerque a nuestras oficinas a hacerse acreedor de dichos beneficios.

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

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR al ajuste respecto a los periodos de mayo y junio de 2020, toda vez que lo que se facturó fue el consumo que se dejó de cobrar y facturar en los periodos de enero a abril de 2020, que por expresa normatividad puede ser subsanado y cargado al suscriptor conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: COMUNICAR a la usuaria que de acuerdo al acuerdo N° 010 de 2020, la empresa concede un descuento del 100% de los intereses a aquellas personas que cancelen el total de la obligación y el 50% de los intereses aquellas personas que realicen financiación para el pago de los servicios públicos, motivo por el cual se le insta para que si es su deseo se acerque a nuestras oficinas a solicitar dichos beneficios.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **DIANA PAOLA RINCON RINCON**, quien para el efecto puede citarse en la **MANZANA 9 CASA 2 PISO 2 SAN PEDRO** de Piedecuesta, y/o al correo electrónico rinconrincondiana8@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 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

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) 279 925 Ext. 115

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 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa