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

Piedecuesta, 12 de febrero 2021

S. 2.021000329 15/02/2021 14:08

PQR



Señora.  
**OFELIA BLANCO BADILLO**  
 CL 16 # CASA 83  
 VILLA MAR  
 PIEDECUESTA.

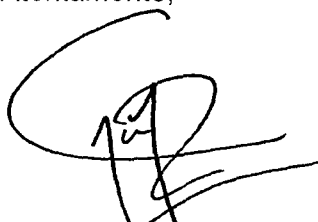
### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20749** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **173** del 28 de enero de 2021, por la señora **OFELIA BLANCO BADILLO** 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 los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término del presente AVISO, conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1994, 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@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 5

PTANA 330-20749

Piedecuesta, 05 de Febrero de 2021

S. 2.021000244 05/02/2021 16:02

PQR



Señora  
**OFELIA BLANCO BADILLO**  
**CALLE 16 CASA 83 BARRIO VILLA MAR**  
**TELEFONO 687 54 32**  
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 28 de Enero de 2020, interpuesto por la señora **OFELIA BLANCO BADILLO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **0173**, 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 90.2 Ley 142 de 1994:** Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. "Se consideran costos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición. La falta de medición del consumo, por acción u omisión.

**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 señala que desde el mes de septiembre de 2020 su factura tuvo un incremento y a la fecha adeuda \$474.730 pesos, razón por la cual solicita se le informe la razón de la alzada en el servicio y se realice un descuento en las facturas de los periodos de septiembre, octubre y noviembre de 2020.

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 **Nº 032080** corresponde a la dirección

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

www.piedecuestanaeps.gov.co

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 5

**CALLE 16 CASA 83 VILLA MAR** de Piedecuesta y actualmente se le facturo 16 mts3 para el periodo de noviembre de 2020, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para lo de su conocimiento.

1: USUARIO

Usuario : 032080 Identificación : C 63443402 Ubicación: 90303 2657 0000  
 Nombre : BLANCO BADILLO OFELIA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2  
 Dirección : CL 16 CASA 83 Metausuario : No Familias: 1  
 C. Jurídico : No Hd. Control: Fct: 0.00000000 Ciclo: 09 Tel:   
 Abogado :   
 Medidor N : 0013323074 SIRIUS-S - CHORRO UNICO MECA 2013 Digitos: 5 Diámetro: 1/2"  
 Descupado: No Matrícula inmobiliaria : Número predial :   
 Detenido : No  
 Meses mora: 2.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2011091 Financiación : 0  
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0  
 Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio  
 Consumo : 32 32 17 17 3 3 17  
 Clase de suscriptor:   
 Fecha de venta : NOV/19/13 Pago de matrícula en : NOV/19/13 Fecha de instalación : OCT/21/13

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	I. Anter	I. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
NOV-20-1	NO	1064	1080	16	2	12/26/20 12...	SIN NOTA	1095
OCT-20-1	NO	992	1064	72	2	// :		0
SEP-20-1	SI	920	992	72	2	10/23/20 10...	CONSUMO FUERA DE RAN...	1063
AGO-20-1	NO	903	920	17	2	// :		0
JUL-20-1	SI	886	903	17	2	08/29/20 08...	CONSUMO FUERA DE RAN...	1019
JUN-20-1	NO	883	886	3	2	// :		0

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.

No obstante a lo anterior, cabe señalar que la empresa solo procederá a discriminar las facturas de los últimos cinco periodos facturados, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, los periodos de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2020, atendiendo que es el periodo actual.

Analizada nuestra base de datos junto con su petición, observamos que no fue posible realizar la toma de lectura el 23 de junio de 2020, toda vez que la cajilla se encontraba tapada con escombros conforme se puede verificar en nuestro sistema de medición llamado INKOLECTOR, circunstancia por la cual, la empresa asumió un promedio de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y solo le facturó para los periodos facturados de mayo y junio de 2020 de 3 mts3, para cada mes.

Promedio muy por debajo de lo que realmente consume el medidor que surte el predio y el cual como ya se dijo estaba tapado lo que imposibilitó tomar la lectura real del inmueble, razón por la cual se le insta para en aras de evitar estos inconformismos adaptar el instrumento de medida en un lugar apto para realizar la toma de lectura.

Así las cosas, analizadas los últimos tres lecturas tomadas tenemos que el consumo promedio que se debió haber facturado era de 19 mts3 por mes. Por ende, estando dentro del término de ley, se procede por cajilla tapada a modificar y reliquidar el consumo de los periodos de junio el cual se facturó solo 3 mts3 siendo lo correcto según aforo 19 mts3, quedando pendientes 16 mts3, así mismo, periodo facturado de julio y agosto de 2020, en los cuales se facturó 17 mts3 en cada mes, siendo lo correcto 19 mts3, quedando pendientes 2 mts3 para cada mes y finalmente los periodos facturados de septiembre y

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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 5

octubre, donde se facturará de 32 mts<sup>3</sup>, si en cuenta se tiene los 19 mts<sup>3</sup> según aforo realizado más lo que se dejó de facturar en los periodos de junio a agosto de 2020.

En consecuencia, se procede a reajustar la factura N° 6326072 del periodo facturado de noviembre de 2020, por un valor de \$250.860 pesos, la cual conlleva las modificaciones expuestas en párrafo anterior. Se anexa 1 folio para su conocimiento.

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.

Así mismo, se le comunica que de conformidad con el Acuerdo 017 del 2021, la empresa establece la rebaja de intereses moratorios para los usuarios y/o suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa Piedecuestana de servicios públicos E.S.P, que estén reportados con dos y más meses de atraso, previa notificación escrita de la deuda de conformidad con las consideraciones del presente acuerdo y teniendo en cuenta los siguientes porcentajes así:

a). El **cien por ciento 100%** de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda hasta el 30 de junio del 2021.

b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 30 de junio del 2021.

Conforme a lo dicho anteriormente los usuarios y/o suscriptor podrán acceder a un descuento de intereses dependiendo de la modalidad de pago que realicen y si se acogen al beneficio.

En el caso de que el usuario desee efectuar acuerdo de pago o financiación debe cumplir con unos requisitos conforme a lo siguiente.

*Si desea realizar Financiación de los valores adeudados por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, debe acercarse a la Empresa o allegar por medios electrónicos los siguientes requisitos:*

**USUARIO PROPIETARIO:**

- *Certificado de libertad y tradición del inmueble donde se está prestando el servicio.*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.*

**USUARIO NO PROPIETARIOS:**

*Además de los anteriores requisitos*

- *Carta de autorización del propietario del inmueble*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada*

*Con los anteriores requisitos más la consignación del 10% de cuota inicial, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12, 24 o 36 meses según elección del suscriptor y/o usuario.*

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

El saldo quedara en cuotas fijas de hasta 24 meses conforme al monto adeudado y a las condiciones socio económicas del usuario junto con los intereses legales de mora en caso de incumplimiento.

**IGUALMENTE ME PERMITO INFORMARLE QUE EL USUARIO PODRÁ EFECTUAR ABONOS A LA FACTURA EN CUALQUIER MOMENTO del 70% y 50% de la factura.**

Conforme a lo anterior, la invitamos para que se acerque a nuestra instalación en sede administrativa para que sea atendida por nuestro personal de atención al usuario a fin de realizar el trámite correspondiente que se ajuste a sus condiciones económicas teniendo en cuenta que el trámite solicitado no puede realizarse a través de este medio pues este requiere de requisitos evento que desee financiar o en su defecto la liquidación del descuento de los intereses si es por pago total.

Finalmente, es importante aclarar que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. tiene el firme compromiso de brindar el mejor servicio a nuestros usuarios y nos comprometemos a seguir esforzándonos para mejorar nuestros procesos.

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

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** la solicitud de la peticionaria, por ende se ajusta la factura N° 6326072 del periodo facturado de noviembre de 2020, por un valor de **\$250.860 pesos**, la cual conlleva las modificaciones expuestas en los anteriores considerandos.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **OFELIA BLANCO BADILLO**, quien para el efecto puede citarse **CALLE 16 CASA 83 BARRIO VILLA MAR** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la decisión de la E.S.P., 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, indicándole que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 debe tener en cuenta que "...sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos".

  
**MARIA GLORIA RANGEL AYALA**  
P.U. Atención al Usuario  
**EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**  
Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices

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