

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

Piedecuesta, 23 de noviembre 2020

S. 2.020002502 23/11/2020 09:17

PQR



Señor(a)
RITO FIGUEROA GOMEZ
MESA RUITOQUE ALTO-FINCA LA VEGA LOTE 3
 Piedecuesta
dianafidu@hotmail.com

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20575** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2286** del 28 de octubre de 2020, por el señor **RITO FIGUEROA GOMEZ** 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 |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|



(87) 461 0054 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

SGC



@Piedecuestana



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP


Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra. 24 - 12-24 Barrio la Condellera
 Zona Administrativa

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

PTANA 330 - 20575

Piedecuesta, 12 de Noviembre de 2020

S. 2.020002430 12/11/2020 14:30
PQR



Señor
RITO FIGUEROA GOMEZ
MESA RUITOQUE ALTO – FINCA LA VEGA LOTE 3
dianafidu@hotmail.com
TELEFONO 314 452 0604 – 322 2366405
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 28 de Octubre de 2020, interpuesto por el señor **RITO FIGUEROA GOMEZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **2286**, 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 el peticionario solicita actualización de la lectura actual de su medidor en el recibo de facturación, toda vez que el día 26 de octubre de 2020 tomo lectura al medidor de su predio y arrojó 747 mts³, motivo por el cual solicita sean abonados mensualmente a su favor los valores ya pagados por falta de lectura periódica en su predio.

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° **038600** correspondiente a la dirección **LOTE 3 VEREDA LA ESPERANZA – RUITOQUE ALTO** de Piedecuesta, actualmente se le está facturó 42 mts³ correspondiente al periodo facturado de julio y agosto de 2020, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto del sistema interno de la empresa.

| | | | | | |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| 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) 452 0604

www.piedecuestana.gov.co

@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 3:30 pm

Cra. 8 # 17-29 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

www.piedecuestana.gov.co

1: USUARIO

Usuario : 038600 Identificación : C5645922 Ubicación: 50001 6120 0000
 Nombre : FIGUEROA GOMEZ RITO Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección : LOTE 3 VDA LA ESPERANZA Metausuario : No Families: 1
 C. Jurídico : Md Control Fat: 0.0000000 Ciclo: 01 Tel: :
 Abogado:
 Medidor N° : 2014004962 CAM7 R-160 CONTROLAGU me 2014 Dígitos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado : No Matrícula inmobiliaria : 314-57750 Número predial : 010000860048902
 Detenido : No
 Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2009011 Financiación : 0
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0
 Consumo : Mes 6 42 Mes 5 42 Mes 4 30 Mes 3 30 Mes 2 26 Mes 1 26 Promedio 33
 Clase de suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL
 Fecha de venta : ENE/02/17 Pago de matrícula en : ENE/02/17 Fecha de instalación : NOV/07/16

2: HISTORIA

| Periodo | Mod. | L. Anter | L. Actual | Consumo | Estrato | Fecha | Nota Original | Lec. tomada |
|----------|------|----------|-----------|---------|---------|----------|-------------------------|-------------|
| AGO-20-1 | NO | 816 | 858 | 42 | 2 | : | : | 0 |
| JUL-20-1 | SI | 774 | 816 | 42 | 2 | 09/07/20 | 09... | 891 |
| JUN-20-1 | NO | 744 | 774 | 30 | 2 | : | CONSUMO FUERA DE RAN... | 0 |
| MAY-20-1 | NO | 714 | 744 | 30 | 2 | 07/05/20 | 07... | 774 |
| ABR-20-1 | NO | 688 | 714 | 26 | 2 | : | SI HOTA | 0 |
| MAR-20-1 | NO | 662 | 688 | 26 | 2 | 05/03/20 | 05... | 714 |

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.

Es decir, para facturar los periodos de mayo y junio de 2020, se tiene en cuenta la lectura tomada el 08 de mayo de mayo de 2020, la cual fue de 714 mts3 y la lectura tomada el 06 de julio de 2020 la cual fue de 774 mts3, cuya diferencia nos arroja un total de 60 mts3, es decir, nos arroja un total a facturar de 30 mts3 para cada mes de mayo y junio del presente año, tal y como se avizora en la anterior imagen.

No obstante a lo anterior y atendiendo la inconformidad del usuario frente a los 42 mts3 facturados en los meses de julio y agosto de 2020, es importante advertirle que para liquidarlos tomamos la lectura del 06 de julio de 2020, la cual fue de 774 mts3 y la lectura del 07 de septiembre de 2020 la cual fue de 891 mts3, cuya diferencia nos arroja un total de 117 mts3, es decir, un total a facturar de 59 mts3 para cada mes de julio y agosto, sin embargo, a la fecha la empresa asumió un promedio respecto a consumos anteriores y solo le facturó 42 mts3 para cada mes, quedando pendiente por facturar 33 mts3.

Pese a lo expuesto, es importante advertirle que si bien observamos la foto que nos adjunta para demostrar que el medidor de su predio N°2014004962 a fecha 26 de octubre arroja 747 mts3, no es menos cierto, que dicha lectura la está realizando de manera equivocada si en cuenta se tiene que los números rojos correspondientes a 747 mts3, corresponden a la cantidad de litros de agua y los números negros que son los primeros cuatro dígitos, corresponden a los metros cúbicos que consume el predio, que en la foto adjunta no es posible visualizarlos a satisfacción.

Por ende y para su mayor ilustración le envió fotografía del sistema INKOLECTOR de la empresa mediante el cual quedan registradas las tomas de lectura realizadas a los medidores de los inmuebles de manera instantánea, donde se puede verificar que el medidor N° 2014004962 correspondiente a su predio, a fecha 07 de septiembre de 2020, arroja una lectura de 891 mts3, conforme consta en el pantallazo adjunto de nuestro sistema interno de la empresa expuesta en la presente respuesta. Anexo 1 folio.

No obstante a lo anterior y en aras de verificar el aumento en el consumo de su predio, la empresa procedió a generar la orden de servicios N°404507-5 la cual se llevara a cabo el

| | | | | | |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| 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) 635 0050 Ext. 109

serviciocliente@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 # 17-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

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

MIÉRCOLES 18 DE NOVIEMBRE DE 2020 en el transcurso del día, a efectos de verificar el estado actual del medidor, si existen fugas internas o externas y verificar la lectura. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atento a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad.

En ese orden de ideas y dependiendo del resultado de la visita técnica, se procederá a realizar si es el caso a realizar los ajustes que correspondan en la facturación, de lo contrario, se le informa al usuario que la empresa podrá facturar el consumo que se encuentre pendiente por liquidar conforme a lo expuesto en pretérita oportunidad, de acuerdo al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Por tal motivo se le sugiere, una vez se obtenga las pesquisas de la visita técnica al predio donde determine que efectivamente conforme a su dicho el medidor lleva una lectura inferior a la que registra actualmente nuestro sistema, acercarse a nuestras oficinas a atención al usuario con constancia de la orden de servicio realizada para proceder a ejecutar los ajustes correspondientes. Lo anterior, teniendo en cuenta que a la fecha no hay lugar a realizar ningún ajuste de facturación, de conformidad a lo expuesto razón por la cual se despachara negativamente su solicitud.

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 **NEGADA** la solicitud del peticionario de actualizar la lectura del predio a la él señalada en su escrito, atendiendo que dicha lectura la está realizando de manera equivocada si en cuenta se tiene que los números rojos correspondientes a 747 mts³, corresponden a la cantidad de litros de agua y no a los metros cúbicos de agua que consume el predio. Lo anterior, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INFORMAR al peticionario que se procede a realizar revisión técnica al inmueble ubicado en el **LOTE 3 VEREDA LA ESPERANZA – RUITOQUE ALTO** de Piedecuesta, con código suscriptor N° **038600**, la cual se llevara a cabo el día **MIÉRCOLES 18 DE NOVIEMBRE DE 2020** en el transcurso del día. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atento a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad. Lo anterior, conforme a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: INFORMAR al usuario que una vez se obtenga el resultado de la visita técnica y constate que efectivamente el medidor lleva una lectura inferior a la que registra actualmente nuestro sistema, deberá acercarse a nuestras oficinas a atención al usuario con constancia de la orden de servicio realizada para proceder a ejecutar los ajustes correspondientes.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **RITO FIGUEROA GOMEZ**, quien para el efecto puede citarse en la **MESA RUITOQUE ALTO – FINCA LA**

| | | | | | |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| 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) 658 0058 Ext. 109

servicioclientes@piedecuestana.gov.co

@Piedecuestana



Facebook



Instagram: Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra. 8 # 17-26 Barrio la Candelaria

Bello - Antioquia

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

VEGA LOTE 3, y/o al correo electrónico dianafidu@hotmail.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.

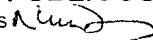
Con toda atención,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA

P.U. Atención al Usuario

EMPRESA PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices 

www.piedrecuestanaeps.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) 255 0187 Ext. 104

✉ serviciosalcliente@piedrecuestanaesp.gov.co

335

🐦 @Piedrecuestana_

📘 @PiedrecuestanaESP

📍 Piedrecuestana_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