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

Piedecuesta, 1 de febrero 2021

S. 2.021000212 02/02/2021 11:41

PQR



Señor(a)
CARMEN SMITH TARAZONA SEPÚLVEDA
 CRA 8 # 9-52 LOCAL 101
 CENTRO
 PIEDECUESTA.


AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20721** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **085** del 14 de enero de 2021, por la señora **CARMEN SMITH TARAZONA SEPÚLVEDA** 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

PTANA 330 – 20721

Piedecuesta, 22 de Enero de 2021

S. 2.021000130 25/01/2021 09:12

PQR



Señora
CARMEN SMITH TARAZONA SEPULVEDA
CARRERA 8 N° 9 – 52 LOCAL 101 BARRIO CENTRO
TELEFONO 316 657 0020
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 14 de Enero de 2021, interpuesto por la señora **CARMEN SMITH TARAZONA SEPULVEDA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicado con número interno N° **0085**, 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.

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.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que la peticionaria señala que en el año 2019 su servicio público llegaba por \$59.910 pesos, sin embargo poco a poco ha ido aumentando su cobro excesivo a \$80.000 y \$100.000 pesos y hasta la fecha le ha llegado por valor de \$550.000 pesos. Motivo por el cual solicita un informe detallado de las lecturas al contador de su local y una copia de los recibos desde el mes de enero de 2019 hasta la fecha para verificar lecturas y precios.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2021
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ (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 Cand
 Sede Administrativa

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° 033083 correspondiente a la dirección **CARRERA 8 N° 9 – 52 LOCAL 101 BARRIO CENTRO** de Piedecuesta, actualmente se le facturó 1 mts3 correspondiente al periodo facturado de noviembre de 2020, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto del sistema interno de la empresa para lo de su conocimiento.

1: USUARIO

Usuario :	033083	Identificación :	C 28288949	Ubicación:	90402	5400	0101		
Nombre :	PEDA RUEDA TERESA DE JESUS			Uso:	2 COMERCIAL		Estrato:	7	
Dirección :	CRA 8 9-52 LOCAL 101			Metausuario :	No	Familias:	1		
C. Juridic :	SI	Md. Control :		Fct:	0.0000000	Ciclo:	09	Tel :	
Abogado :	LINA MARIA MUÑOZ MOREA								
Medidor N :	0013322991 WATER METER WATER METE			e:	2013	Dígitos:	5	Diámetro:	1/2"
Desocupado:	No	Matrícula inmobiliaria :		Número predial :	1010000530005000				
Detenido :	No								
Meses mora:	10.00	Pagado :	No Pagado	Emtido :	2011091	Financiación :	0		
Usuario especial :	No	Promedio Asumido:	0						
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio		
Consumo :	0	0	1	1	0	0	0		

Clase de suscriptor:

Fecha de venta : JUL/17/14 Pago de matrícula en : JUL/17/14 Fecha de instalación : MAR/14/14

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fe...	Hora	Nota Original	Lec. tomada
NOV-20-1	NO	138	139	1	7	12/26/20	12:22	SIN NOTA	140
OCT-20-1	NO	138	138	0	7		:		0
SEP-20-1	SI	138	138	0	7	10/26/20	10:21	CONSUMO FUERA DE RAN...	139
AGO-20-1	NO	137	138	1	7		:		0
JUL-20-1	SI	136	137	1	7	08/27/20	08:24	CONSUMO FUERA DE RAN...	138
JUN-20-1	NO	136	136	0	7		:		0

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.

Así mismo, se advierte que nuestra entidad procede solo a discriminar las lecturas y consumos correspondientes a los últimos cinco periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual fue referenciado en parágrafos anteriores, es decir, los periodos de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2020 que es el periodo actual.

Ahora al observar el cuadro expuesto precedentemente, es pertinente manifestarle que los conceptos facturados a la usuaria, se encuentran debidamente liquidados, de conformidad con lo establecido en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 en cuanto a los cargos fijos más el consumo mínimo que registra el predio.

Artículo 90. Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

CRA 750 del 2015 Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones".

Por ello, en aras de dar respuesta a su petición de los cobros exorbitantes que señala, procedimos a revisar y analizar el pantallazo anteriormente expuesto encontrando que los valores facturados en los últimos cinco periodos corresponden al registro de la toma de lectura que se realiza en el medidor de su predio, es decir, a la fecha la empresa solo le ha facturado los cargos fijos más el consumo mínimo pero activo que ha registrado el predio, que como ya se dijo en parágrafo anterior, se hace bimestralmente.

Es importante informarle que los cargos básicos y/o fijos no son objeto de no cobro por parte de la empresa si en cuenta se tiene que estos se facturan independientemente del nivel de uso del servicio. Toda vez que el solo hecho que el predio este matriculado formalmente por ley hay lugar a realizar el respectivo cobro de acueducto, alcantarillado e inclusive aseo.

Ahora si revisamos el estado de cuenta a la fecha del cual adjuntó un pantallazo para lo de su conocimiento y verificación, observamos que la usuaria adeuda \$606.550 pesos, correspondiente a los 10 meses de mora en que se encuentra y motivo por el cual actualmente se encuentra en proceso jurídico, sin embargo, si dividimos los 606.550 pesos por los 11 meses que corresponden a los 10 meses de mora más el periodo actual, nos arroja un total de \$55.140 pesos mensuales, sin olvidar claro está que hubieron meses que el predio si presentó consumo como en enero y febrero de 2020 y que se trata de un inmueble de uso comercial.

1: ESTADO DE CUENTA

Fecha : ENE/22/21 (mm/dd/aa)
 Usuario : 033083
 Código : 90402-5400-0101
 Nombre : PEDA RUEDA TERESA DE JESUS
 Dirección : CRA 8 9-52 LOCAL 101

Uso : Z COMERCIAL
 Estrato : 1/2" x 20M
 C 28288949
 Mora : 10.00 (meses)

Consumo en Reclama.: 0
 Meses de mora Recla.: 0.00

Total reclamación : 0
 Intereses de mora : 0

2: SALDOS

Tipo	Descripción	Cuotas	Saldo	Intereses
FACTURA CONSUMO		1	606,550	0

Total Deuda : \$ 606,550
 Saldo a favor : \$ 0
 Total General : \$ 606,550

1/1

Se hace importante aclararle que en la primera imagen adjunta puede percibir un informe detallado del consumo del local comercial durante los últimos cinco periodos facturados y los cuales son objeto únicamente de reclamación en atención a la disposición legal ya

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

invocada, en la cual puede verificar el consumo facturado y fecha de la lectura tomada y su resultado.

No obstante en atención a su petición de un informe detallado del consumo facturado desde enero de 2019 hasta la fecha, de manera informativa se le va adjuntar pantallazo del sistema interno donde puede constatar el periodo, consumo, fecha y lectura tomada.

1: USUARIO

Usuario : 033083 Identificación : C 28288949 Ubicación: 90402 5400 0101
 Nombre : PEDA RUEDA TERESA DE JESUS Uso: 2 COMERCIAL Estrato: 7
 Dirección : CRA 89-52 LOCAL 101 Metausuario : No Familias: 1
 C. Jurídico : Si Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.:
 Abogado : LINA MARIA MUÑOZ MOREA
 Medidor N : 0013322991 WATER METER WATER METE e: 2013 Digos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria: Número predial : 010000530005000
 Detenido : No
 Meses mora: 10.00 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 : 0 0 1 1 0 0 0
 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : JUL/17/14 Pago de matrícula en : JUL/17/14 Fecha de instalación : MAR/14/14

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fe.	Hora	Nota Original	Lec. tomada
MAY-20-1	SI	136	136	0	7	06/30/20	06:26	CONSUMO FUERA DE RAN...	136
ABR-20-1	NO	135	136	1	7	11	:		0
MAR-20-1	SI	134	135	1	7	04/21/20	04:18	CONSUMO FUERA DE RAN...	135
FEB-20-1	NO	124	134	10	7	11	:		0
ENE-20-1	SI	114	124	10	7	02/28/20	02:27	CONSUMO FUERA DE RAN...	134
DIC-19-1	NO	109	114	5	7	11	:		0

1: USUARIO

Usuario : 033083 Identificación : C 28288949 Ubicación: 90402 5400 0101
 Nombre : PEDA RUEDA TERESA DE JESUS Uso: 2 COMERCIAL Estrato: 7
 Dirección : CRA 89-52 LOCAL 101 Metausuario : No Familias: 1
 C. Jurídico : Si Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.:
 Abogado : LINA MARIA MUÑOZ MOREA
 Medidor N : 0013322991 WATER METER WATER METE e: 2013 Digos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria: Número predial : 010000530005000
 Detenido : No
 Meses mora: 10.00 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 : 0 0 1 1 0 0 0
 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : JUL/17/14 Pago de matrícula en : JUL/17/14 Fecha de instalación : MAR/14/14

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fe.	Hora	Nota Original	Lec. tomada
NOV-19-1	NO	104	109	5	7	12/30/19	12:24	SIN NOTA	113
OCT-19-1	NO	101	104	3	7	11	:		0
SEP-19-1	NO	98	101	3	7	10/31/19	10:30	INSTALACION NORMAL	104
AGO-19-1	NO	92	98	6	7	11	:		0
JUL-19-1	SI	86	92	6	7	08/30/19	08:28	INSTALACION NORMAL	97
JUN-19-1	NO	86	86	0	7	11	:		0

1: USUARIO

Usuario : 033083 Identificación : C 28288949 Ubicación: 90402 5400 0101
 Nombre : PEDA RUEDA TERESA DE JESUS Uso: 2 COMERCIAL Estrato: 7
 Dirección : CRA 89-52 LOCAL 101 Metausuario : No Familias: 1
 C. Jurídico : Si Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.:
 Abogado : LINA MARIA MUÑOZ MOREA
 Medidor N : 0013322991 WATER METER WATER METE e: 2013 Digos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria: Número predial : 010000530005000
 Detenido : No
 Meses mora: 10.00 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 : 0 0 1 1 0 0 0
 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : JUL/17/14 Pago de matrícula en : JUL/17/14 Fecha de instalación : MAR/14/14

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fe.	Hora	Nota Original	Lec. tomada
MAY-19-1	SI	86	86	0	7	07/02/19	06:27	SIN NOTA	86
ABR-19-1	NO	84	86	2	7	11	:		0
MAR-19-1	NO	82	84	2	7	04/29/19	04:25	SIN NOTA	85
FEB-19-1	NO	82	82	0	7	11	:		0
ENE-19-1	SI	82	82	0	7	02/23/19	02:20	INSTALACION NORMAL	82
DIC-18-1	NO	81	82	1	7	11	:		0

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

Por otra parte, se le indica que por reglamento interno de nuestra entidad se tiene establecido que toda copia y/o duplicado de cada factura tiene un costo de \$1000 pesos, motivo por el cual si es su deseo obtener copias de los recibos desde el mes de enero del año 2019 hasta la fecha, que serían aproximadamente \$25.000 pesos, debe autorizar a nuestra entidad a efectos de que sean facturados en la próxima factura, situación que puede tramitar a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co.

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

RESUELVE

PRIMERO: INFORMAR a la peticionaria que durante los últimos cinco periodos facturados la empresa solo le está facturando los cargos fijos más el consumo mínimo que ha registrado el predio y que el valor total facturado corresponden a los 10 meses de mora en que se encuentra actualmente. Lo anterior, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INFORMAR a la peticionaria que por reglamento interno de nuestra entidad se tiene establecido que toda copia y/o duplicado de cada factura tiene un costo de \$1000 pesos, motivo por el cual si es su deseo obtener copias de los recibos desde el mes de enero del año 2019 hasta la fecha, debe autorizar a nuestra entidad a efectos de que sean facturados en la próxima factura, situación que puede tramitar a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **CARMEN SMITH TARAZONA SEPULVEDA**, quien para el efecto puede citarse en **CARRERA 8 N° 9 – 52 LOCAL 101 BARRIO CENTRO** 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, 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".

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 

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------