


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

Piedecuesta, 23 de noviembre 2020

S. 2.020002513 24/11/2020 08:17
PQR



Señor(a)
ALEXANDRA RESTREPO GAMBOA
Lote 1 los URUPALES VEREDA LA ESPERANZA
RUITOQUE ALTO
PIEDECUESTA.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20580** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2291** del 28 de octubre de 2020, por la señora **ALEXANDRA RESTREPO GAMBOA** 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ (01) 655 11 98 ext. 109

✉ servicios_usuario@piedecuestanaeps.gov.co

📧 @piedecuestana

📌 #PiedecuestanaES

📷 Piedecuestana_ESP


Atención:

Lunes y Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 4 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

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

PTANA 330 - 20580

Piedecuesta, 13 de Noviembre de 2020

S. 2.020002443 13/11/2020 11:36
PQR



Señora
ALEXANDRA RESTREPO GAMBOA
LOTE 1 LOS URAPANES VEREDA LA ESPERANZA – RUITOQUE ALTO
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 28 de Octubre de 2020, interpuesto por la señora **ALEXANDRA RESTREPO GAMBOA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **2291**, 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 señala que la vivienda habitan dos personas normalmente y utilizan el servicio de agua veredal del Club Fontanar y el servicio de la Piedecuestana solo cuando no funciona el veredal, sin embargo cancelan a la empresa un promedio de 20 mts3 por mes, lo que hace inferir que no están tomando la lectura real del contador, motivo por el cual solicita se reajuste la factura a la realidad teniendo en cuenta que la lectura va en 177 mts3 y no en 426 mts3.

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 **Nº 037415** correspondiente a la dirección **LOTE 1 LOS URAPANES VEREDA LA ESPERANZA – RUITOQUE ALTO** de Piedecuesta, actualmente se le está facturó 0 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ 0374-678-0158 Ext. 109

✉ serv.peticiones@piedecuestana.gov.co

📍 Calle de la Esperanza

📍 Calle de la Esperanza

📍 Información_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Calle de la Esperanza, Barrio de Fontanar

Sede administrativa

1 USUARIO

Usuario	037415	Identificación	C 43568987	Ubicación	50001	3490	0000	
Nombre	RESTREPO GAMBOA ALEXANDRA			Uso	1 RESIDENCIA	Estrato	3	
Dirección	LOTE 1 LOS URAPANES VDA LA ESPERANZA			Metasuario	No	Familias	1	
C Juridic	0	Hd Control	Fct 0.0000000	Ciclo	01	Tel		
Abogado	No							
Medidor N°	2012066882	CHORRO MULTIPLE TAVIRA	e	2012	Digitos	5	Diámetro	1.2"
Descupado	No	Matricula inmobiliaria	Número predial	030000380034000				
Detenido	No							
Meses mora	27.68	Pagado	No Pagado	Entido	2009011	Financiación	2	
Usuario especial	No					Promedio Asumido	0	
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Promedio	
Consumo	0	0	0	0	0	0	0	
Clase de consumo	997 FIKITO COMERCIAL							
Fecha de venta	OCT 28 16	Pago de matrícula en	OCT 28 16	Fecha de instalación	SEP 01 16			
2 HISTORIA								
Periodo	Mes	1 Actual	1 Actual	Consumo	Retiro	Fecha	Nota Original	Lec tonada
SEP-20-1	SI	178	178	0	3	11 07 20	NO TIENE NUMERO	178
AUG-20-1	NO	426	426	0	3			0
JUL-20-1	SI	426	426	0	3	09 07 20	CONSUMO FUERA DE RAN...	178
JUN-20-1	NO	426	426	0	3			0
MAY-20-1	SI	426	426	0	3	07 06 20	CONSUMO FUERA DE RAN...	178
ABR-20-1	NO	426	426	0	3			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.

Ahora en cuanto a su petición referente a hechos del año 2018, es importante traer a colación el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 el cual dispone que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, situación que opera tanto para los usuarios como para las empresas prestadoras de servicios públicos, por ende, de antemano se le informa que en este momento solo se procede a discriminar las lecturas y consumos correspondientes a los últimos cinco periodos facturados, es decir, abril, mayo, junio, julio, agosto y el periodo actual que es septiembre de 2020.

Conforme a lo anterior, su reclamación por hechos acaecidos en el año 2018 y 2019 a la fecha ya son extemporáneos y no es se hace dable por parte de la empresa enfatizar sobre ellos, máxime cuando la peticionaria pudo haber recurrido anteriormente y en dichos periodos de tiempo a realizar sus reclamaciones correspondientes, advirtiéndole igualmente que si las mismas se hicieron en la empresa de manera verbal como lo manifiesta en su escrito, estas son resueltas inmediatamente por los funcionarios de nuestra entidad y de la misma manera verbal y si son presentadas por escrito la empresa siempre brinda la respuesta dentro del término establecido por la ley para ello.

Por otra parte y analizado el cuadro anteriormente expuesto, se puede observar sin duda alguna que la empresa hace más de un año que **NO** le está facturando consumo alguno y el valor adeudado a la fecha correspondiente a \$1.479.373 pesos corresponde a los 27.68 meses de mora en que se encuentra el usuario con nuestra entidad.

Es decir, la empresa le factura 0 mts3 de consumo y por ende únicamente le factura los cargos fijos que por ley están autorizados y dichas tarifas están vigiladas y aprobadas por la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Así mismo, es importante informarle que los cargos 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


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



011 201 201 201 201
 servicioalcliente@psd.piedecuestana.gov.co
 @Piedecuestana
 Piedecuestana.esps
 Piedecuestana_ESP

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 1:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Cor 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

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

formalmente por ley hay lugar a realizar el respectivo cobro de acueducto, alcantarillado e inclusive aseo, de conformidad con el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, que consagra:

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.

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.

Finalmente, se le informa que efectivamente la lectura actual que registra el predio conforme a nuestra toma de lectura bimestral, es de 178 mts³, y es a partir de ésta que se facturará consumo si el predio registra, de lo contrario solo se le continuara liquidando solo los cargos fijos.

No obstante a lo anterior 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, es menester informarle que 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 se acerque a nuestras oficinas.

En conclusión, 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: SE ABSTIENE la empresa en realizar pronunciamiento alguno respecto a hechos acaecidos en los años 2018 y 2019 toda vez que los mismos se encuentran extemporáneos si en cuenta se tiene el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que dispone que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Lo anterior, con fundamento en lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INFORMAR a la peticionaria que durante los últimos cinco periodos facturados la empresa **NO** le está facturando consumo alguno y el valor adeudado a la fecha correspondiente a \$1.479.373 pesos corresponde a los 27.68 meses de mora en que se encuentra el usuario con nuestra entidad, conforme a lo expuesto.

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



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

TERCERO: COMUNICAR a la usuaria que de acuerdo al acuerdo **Nº 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 se acerque a nuestras oficinas a solicitar dichos beneficios.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **ALEXANDRA RESTREPO GAMBOA**, quien para el efecto puede citarse en la **LOTE 1 LOS URAPANES VEREDA LA ESPERANZA – RUITOQUE ALTO**, 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) 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