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

Piedecuesta, 13 de abril 2021

Señor(a)
MARIELA PÉREZ
 CL 23A # 1W – 68
 PORTAL DEL VALLE
 Piedecuesta.

S. 2.021000839 13/04/2021 10:42
 PQR



AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20883** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **616** del 15 de marzo de 2021, por la señora **MARIELA PÉREZ** 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.
Resolución 077 del 29 enero de 2020

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	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 330-20883

Piedecuesta, 05 de Abril de 2021
S. 2.021000758 05/04/2021 14:03
PQR



Señora
MARIELA PEREZ
CALLE 23ª N° 1W – 68 PORTAL DEL VALLE
TELEFONO 313 487 5671
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 15 de Marzo de 2021, interpuesto por la señora **MARIELA PEREZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **0616** 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 1.994 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 presidente de la acción comunal solicita revisar el código de usuario N° 021613 toda vez que la señora MIRIAM ORTIZ de la tercera edad vive con su hijo y el consumo es muy alto.

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 **N° 021613** corresponde a la dirección **CALLE 22B N° 1W – 57 MANZANA E CASA 67 PORTAL DEL VALLE** de Piedecuesta, y en el periodo de enero de 2021 se le facturó 19 mts3 de consumo, tal y como se observa en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento y verificación.

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) 355 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: USUARIO

Usuario : 021613 Identificación : N 890205645-0 Ubicación: 90306 1540 0000
 Nombre : MARVAL S.A. Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección : CL 22B 1W-57 MZ E CASA 67 Metausuario : No Familias: 1
 C. Juridic : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel : 04182007
 Abogado :
 Medidor N : 059223 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO I Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora: 0.00 Pagado : Pagado Emitido : 2101091 Financiación : 0
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0
 Consumo : Mes 6 : 21 Mes 5 : 21 Mes 4 : 22 Mes 3 : 22 Mes 2 : 19 Mes 1 : 19 Promedio : 21
 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : ABR/18/07 Pago de matricula en : Fecha de instalación : FEB/01/07

2: HISTORIA

Período	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tomada ^
ENE-21-1	NO	1561	1590	19	2	02/24/21	02:22	SIN NOTA	1598
DIC-20-1	NO	1540	1561	21	2	11	:		0
NOV-20-1	NO	1519	1540	21	2	12/23/20	12:20	SIN NOTA	1561
OCT-20-1	NO	1497	1519	22	2	11	:		0
SEP-20-1	NO	1475	1497	22	2	10/26/20	10:23	SIN NOTA	1519
AGO-20-1	NO	1456	1475	19	2	11	:		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.

Y en atención al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 la empresa procede a discriminar únicamente los cinco periodos facturados, es decir, los periodos de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020, y enero de 2021 que es el periodo actual.

Analizada la petición de la usuaria junto con nuestro sistema interno expuesto en la imagen adjunta anteriormente, encontramos que el consumo facturado en los últimos cinco periodos a correspondiendo a lo registrado en la toma de lectura que se realiza bimestralmente al medidor que surte su predio.

Para mayor ilustración la empresa procede a informarle de donde deviene cada valor facturado en los últimos cinco periodos, entonces para liquidar el periodo de agosto de 2020, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 27 de junio de 2020 la cual fue de 1437 mts3 y la toma de lectura del 24 de agosto de 2020 la cual fue de 1474 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 37 mts3, es decir, **19 mts3** para cada mes de julio y agosto de 2020, como efectivamente se facturó.

Los periodos de septiembre y octubre de 2020, se liquidaron con base en la toma de lectura del 24 de agosto de 2020 la cual fue de 1474 mts3 y la toma de lectura del 26 de octubre de 2020 la cual fue de 1519 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 45 mts3, es decir, **22 mts3** para cada mes, como evidentemente se liquidó.

Igualmente los periodos de noviembre y diciembre 2020, se liquidaron con base en la toma de lectura del 26 de octubre de 2020 la cual fue de 1519 mts3 y la toma de lectura del 23 de diciembre de 2020 la cual fue de 1561 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 42 mts3, es decir, **21 mts3** para cada mes, como indiscutiblemente se liquidó.

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

Finalmente para el periodo de enero de 2021, se tuvo en cuenta la lectura tomada el 23 de diciembre de 2020 la cual fue de 1561 mts³ y la lectura tomada el 24 de febrero de 2021 la cual fue de 1598 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 37 mts³, es decir, **19 mts³** para cada mes, como efectivamente se liquidó.

En este orden de ideas, cabe recalcar que la empresa ha facturado y liquidado de conformidad a lo registrado en la toma de lectura del medidor que surte su vivienda, sin que se observe ningún aumento exorbitante en el consumo pues el mismo se ha mantenido promediamente.

Tan es así, que según las dos últimas visitas realizadas al predio el 04 de agosto y 06 de octubre de 2020 a través de las ordenes de servicio N° 388059 y 398829 en aras de verificar y confirmar el consumo, se pudo establecer que el al realizar prueba de llaves el inmueble no presenta fugas y el medidor registra normalmente, tal y como consta en las siguientes imágenes que adjunto para su conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	388059	Sector :	90306	Consecutivo :	149408
Código :	021613	Barrio :	93552 PORTAL DEL VALLE II		
Fecha :	AGO/03/20	Dirección :	CL 22B 1W-57 MZ E CASA 67		
Hora :	11:33	Dir. Daño :	CL 22B 1W-57 MZ E CASA 67		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	MIRIAM ORTIZ		
# Sol :	1	Ubicación :	90306 1540 0000	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	059223 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO IBERCONTA	Uso :	1
Asignado a :		Series :	Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	NUM PERSON, LECT, PRUEB LLAVES, EST MED, SANIT, TANQUE, PRUEB LLAVE 3126766209				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	AGO/04/20	Hora Inic. :	11:23
Fecha Final :	AGO/04/20	Hora Term. :	11:30
		Vr Materiales :	0
		Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1461
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua. Solici :	YURLEY VANESSA GARC	Vir. Iva :	0
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue :	AGO/05/20
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :		Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas :	0
MDDR MARCA LECTURA NORMAL NO PRESENTA FUGSA. VIVEN 2 PERSONAS			

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	398829	Sector :	90306	Consecutivo :	150197
Código :	021613	Barrio :	93552 PORTAL DEL VALLE II		
Fecha :	SEP/28/20	Dirección :	CL 22B 1W-57 MZ E CASA 67		
Hora :	10:40	Dir. Daño :	CL 22B 1W-57 MZ E CASA 67		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	PORCRITIC		
# Sol :	1	Ubicación :	90306 1540 0000	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	059223 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO IBERCONTA	Uso :	1
Asignado a :		Series :	Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	VERIFIC SI HAY FUG INTERN O EXTERN HAC PRUEB D LLAV #PERSON #MEDID #LECTUR REVISR TODO				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	P04 URIEL PEDRAZA JAIMES	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	OCT/06/20	Hora Inic. :	03:30
Fecha Final :	OCT/06/20	Hora Term. :	04:00
		Vr Materiales :	0
		Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1507
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua. Solici :	JENNIFER NIÑO SIERRA	Vir. Iva :	0
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue :	OCT/07/20
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :		Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas :	0
SE REALIZA PRUEBA D LLVS IIO PRESENTA FUGAS. MDDR EN BUEN ESTADO. #PERSONAS2			

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

	<p style="text-align: center;">CARTAS</p>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 5

En consecuencia, de acuerdo a las visitas técnicas ejecutadas al bien inmueble y expuestas anteriormente, se puede confirmar sin lugar a dudas que efectivamente el consumo registrado y facturado en los últimos cinco periodos ha correspondido al consumo real y efectivo del inmueble conforme a la toma de lectura que se realiza bimestralmente, sin que se vislumbre ningún tipo de daño que genere aumento en el consumo, razón por la cual no hay lugar a ninguna modificación o reajuste a lo facturado ni mucho menos a enviar nuevamente orden de servicio a efectos de verificar el consumo, pues nótese que en el periodo de enero de 2021, el consumo disminuyó lo que confirma que indiscutiblemente no existe ningún daño.

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: SE ACCEDIO a la solicitud de la peticionaria de revisar el consumo facturado en el código suscriptor N° **021613** motivo por el cual se le informa que el mismo ha correspondido al consumo registrado en la toma de lectura que se realiza bimestralmente al medidor que surte el predio y según las ordenes de servicio realizadas no se evidencia ningún daño o anomalía que altere el mismo, por ende no hay lugar a realizar ningún ajuste a lo ya facturado en los últimos cinco periodos, conforme a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.


SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARIELA PEREZ**, quien para el efecto puede citarse en la **CALLE 23ª N° 1W – 68 PORTAL DEL VALLE** 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 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"*.

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@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 Candelario
Sede Administrativa