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

Piedecuesta, 4 de mayo 2021

S. 2.021001064 04/05/2021 09:27
PQR



Señor(a)
MARIA ESPERANZA CARVAJAL VILLAMIZAR
 Calle 182 # 5-50 T 51-24 CASA 32
 BOGOTÁ
especarvi@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-330-20959** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **889** del 15 de abril de 2021, por la señora **MARIA ESPERANZA CARVAJAL VILLAMIZAR** 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 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

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

PTANA 330-20959

Piedecuesta, 26 de Abril de 2021

S. 2.021000988 26/04/2021 15:16

PQR



Señora
MARIA ESPERANZA CARVAJAL VILLAMIZAR
CALLE 182 N° 5 – 50 TORRE 51 – 24 CASA 32
especarvi@hotmail.com
TELEFONO 300 346 2839
 Bogotá

Respuesta al oficio de fecha, 15 de abril de 2021 interpuesto por la señora **MARIA ESPERANZA CARVAJAL VILLAMIZAR**, ante la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **0889** 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 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 adéntranos al caso concreto tenemos que la peticionaria informa que su predio esta sin estrenar y desocupado desde agosto de 2020, sin embargo, cada vez la factura ha venido incrementándose poco a poco, razón por la cual solicita una revisión al predio para que le reintegren lo ya cancelado.

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° 044452** corresponde a la dirección **CALLE 5A N° 9 – 34 APTO 701 BALCONES DE GENOVEVA** de Piedecuesta y actualmente para los periodos de enero y febrero de 2021 se le facturó 8 mts3 de consumo para cada mes, conforme se observa en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento.

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 0038 Ext. 109

✉ sen@piedecuestana.gov.co Oficina de Atención al Usuario



@Piedecuestana



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 5 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

1. USUARIO

Usuario: 044452 Identificación: H91340158 Ubicación: 90402 7316 0701
 Nombre: RAIMUNDO QUARTE DIAZ Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
 Dirección: CL 5A 9-34 APTO 701 BALCONES DE GENOVEVA Metausuario: No Familias: 1
 C. Jurídico: Md. Control: 044435 Fct: 0.0294118 Ciclo: 09 Tel: 3162256901
 Abogado:
 Medidor N: 1810482535 820 CHORRO UNICO SENSUS 2018 Digitos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria: Número predial: 010001090021000
 Detenido: No
 Meses mora: 0.00 Pagado: No Pagado Emitido: 2102091 Financiación: 0
 Usuario especial: No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo	8	0	0	0	0	0	1

Clase de suscriptor:

Fecha de venta: ENE 25 19 Pago de matricula en: ENE 25 19 Fecha de instalación: NOV 27 18

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
FEB-21-1	NO	12	20	8	3			0
ENE-21-1	SI	4	12	8	3	02/25/21	CONSUMO FUERA DE RAN...	19
DIC-20-1	NO	4	4	0	3			0
NOV-20-1	SI	4	4	0	3	12/26/20	CONSUMO FUERA DE RAN...	5
OCT-20-1	NO	4	4	0	3			0
SEP-20-1	SI	4	4	0	3	10/26/20	CONSUMO FUERA DE RAN...	5

En aras de dar respuesta a su solicitud le informamos que se procede a discriminar solo 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, esto es, los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero y febrero de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual.

Así mismo 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.

Ahora, es importante informarle que del mes de septiembre a diciembre de 2020, la empresa únicamente le facturó los cargos fijos que se encuentran debidamente liquidados, de conformidad con lo establecido en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994.

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.

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".

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



☎ (03) 635 9038 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

		Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 5

Por ello, también 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.

Lo anterior con fundamento en la Constitución Política de Colombia artículo 367 y como lo ha dicho la Corte Constitucional mediante sentencia C-041 de 2003, del 28 de enero, expediente D-4166 con ponencia del magistrado Jaime Córdoba Triviño, al indicar que: "El concepto de gratuidad de los servicios públicos ha sido abandonado en la Constitución Política de 1991 (art. 367) y ha surgido, en cabeza de los particulares, la obligación de contribuir en el financiamiento de los gastos en que incurra el prestador del servicio dentro de los criterios de justicia y equidad (arts. 95, 367, 368 y 369 C.P.)."

De lo señalado en la providencia referida se infiere, que los costos económicos en que incurre la empresa prestadora al efectuar la prestación del servicio público, no pueden ser objeto de exoneración, pero ante la presencia de situaciones especiales que impidan el pago del mismo por parte del usuario del servicio, las partes pueden celebrar acuerdos de pago, sobre las sumas adeudadas, sin que sea factible que el prestador elimine la facturación de sus usuarios las deudas pendientes de pago, pues ello iría en contravía de lo consagrado por la Ley 142 de 1994 al respecto (*concepto 112 de 2014 Superintendencia de servicios Públicos domiciliarios*).

Por otra parte y respecto al consumo facturado en los periodos de enero y febrero de 2021, es imperioso advertirle que el mismo es el producto del registro que se extrae en la toma de lectura del medidor que surte su predio, correspondiente a la diferencia de la toma de lectura del 26 de diciembre de 2020 y la del 25 de febrero de 2021.

Por ello, no hay duda que las tarifas aplicadas actualmente por la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos se encuentran debidamente vigiladas y aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos. Sin embargo, cabe aclararle igualmente que el cobro por consumo básico se liquida con base en la toma de lectura que registra el medidor de su predio.

No obstante a lo anterior y atendiendo su petición se procede a generar una visita técnica al predio a efectos de verificar la lectura actual del medidor que surte su inmueble y en el evento que la misma sea inferior a la facturada por la empresa, se reajustará la factura, de lo contrario se mantendrá en firme.

En consecuencia, se procede a generar orden de servicio N° 420026-3 la cual se llevará a cabo el día VIERNES 30 DE ABRIL de 2021 en el transcurso de la mañana, indicándole a la señora que se le notifica la misma con tiempo suficiente para que pueda gestionar lo que considere correspondiente para poder estar presente a dicha visita o dejar alguien al tanto de la misma. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta 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.

Así las cosas y dependiendo del resultado la visita técnica, se le insta a la usuaria para que allegue copia del resultado de la orden de servicios, la cual la puede enviar al correo institucional servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co para proceder de esta manera a realizar si es el caso, a ajustar la facturación.

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

Cro 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

		Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 5

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: INFORMAR a la peticionaria que los cargos fijos están legalmente autorizados su cobro de conformidad con el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 y el consumo básico depende de la medición del registro tomado del medidor de su predio, conforme a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: NEGAR POR AHORA la solicitud de la peticionaria de realizar algún tipo de reajuste a la factura hasta tanto no se verifique la lectura actual del medidor conforme a la orden de servicios N° 420026 que se generó para ello. Lo anterior, teniendo en cuenta que a la fecha se ha facturado con base en el registro extraído de la toma de lectura del medidor que surte su predio. Por tal razón, se insta para que una vez obtenga los resultados, los haga llegar a la empresa directamente o a través de correo electrónico servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co, para proceder si es el caso a realizar algún ajuste. Lo anterior, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: ACCEDER a la solicitud de la peticionaria de realizar revisión técnica al inmueble ubicado en el **CALLE 5A N° 9 – 34 APTO 701 BALCONES DE GENOVEVA** de Piedecuesta, con código suscriptor N° **044452**, la cual se llevara a cabo el día **VIERNES 30 DE ABRIL DE 2021** en el transcurso de la mañana. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta 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: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARIA ESPERANZA CARVAJAL VILLAMIZAR**, quien para el efecto puede citarse en **CALLE 182 N° 5 – 50 TORRE 51 – 24 CASA 32** de Bogotá y/o al correo electrónico especarvi@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 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ (01) 474-5500 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 Condellaria
Sede Administrativo