	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 6 de 6

PTANA 330-20854

Piedecuesta, 16 de Marzo de 2021
S. 2.021000622 17/03/2021 08:17

PQR



Señora
SANDRA PATRICIA CORZO MANTILLA
CARRERA 15B N° 6 – 06 CABECERA DEL LLANO
TELEFONO 317 399 8210
 Piedecuesta

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA - 330-20854 de fecha 02 de Marzo de 2021. Del radicado interno N° 0506 de fecha 02 de Marzo de 2021.

Respetado señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar(a) para que comparezca a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., ubicada en la Carrera 8 N° 12 - 28 del Municipio de Piedecuesta, en el horario de **7:30 a.m. a 11:30 a.m.** y de **01:30 p.m., a 05:30 p.m.**, a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión de **fecha 16 de Marzo de 2021**, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin embargo y siguiendo las instrucciones y lineamientos del Gobierno Nacional mediante el cual se imparte instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo selectivo en todo el territorio nacional, se le anexa a esta comunicación la respuesta **PTANA 330-20854** del 16 de Marzo de 2021 para su conocimiento.

Al no presentarse a notificarse personalmente, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de envío de este oficio, se procederá a surtir la notificación por Aviso, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para efectos de surtir la notificación personal por favor presentarse con este oficio, cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.

Anexo: 5 folios.

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

Cro 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 6

PTANA 330-20854

Piedecuesta, 16 de Marzo de 2021
S. 2.021000622 17/03/2021 08:17

PQR



Señora
SANDRA PATRICIA CORZO MANTILLA
CARRERA 15B N° 6 – 06 CABECERA DEL LLANO
TELEFONO 317 399 8210
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 02 de Marzo de 2021, interpuesto por la señora **SANDRA PATRICIA CORZO MANTILLA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **0506** 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 usuaria informa inconformismo con la facturación de los periodos de noviembre y diciembre de 2020, teniendo en cuenta que según revisión efectuada por la empresa el predio no presentó ninguna fuga. Allega foto de la lectura del medidor de su predio de fecha 02 de marzo de 2021.

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° 001063** corresponde a la dirección **CARRERA 15B N° 6 – 06 CABECERA DEL LLANO** de Piedecuesta, y en el periodo de enero de 2021 se le facturó 13 mts³ de consumo, presentando mora de 1.70 meses, tal y como se observa en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento y verificación.

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

1: USUARIO

Usuario : 001063 Identificación : Ubicación: 90101 5215 0000
 Nombre : MORALES RUBIELA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
 Dirección : CRA 15B 6-06 Metausuario : No Familias: 1
 C. Juridic : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.: 6557433
 Abogado :
 Medidor N : 0015411895 SM SM rie: 2015 Dígitos: 4 Diámetro: 12"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora : 1.70 Pagado : No Pagado Emitido : 2101091 Financiación : 2
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo : 55	55	24	24	30	30	36

 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : Pago de matricula en : FEB/01/87 Fecha de instalación : FEB/01/91

2: HISTORIA

Período	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
ENE-21-1	NO	1599	1612	13	3	02/23/21	SIN NOTA	1625
DIC-20-1	NO	1544	1599	55	3	!!		0
NOV-20-1	SI	1489	1544	55	3	12/21/20	CONSUMO FUERA DE RAN...	1599
OCT-20-1	NO	1465	1489	24	3	!!		0
SEP-20-1	NO	1441	1465	24	3	10/23/20	SIN NOTA	1488
AGO-20-1	NO	1411	1441	30	3	!!		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.

Analizada la petición del usuario 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 al medidor que surte su predio.

Entonces, la empresa procede a ilustrarle de donde deviene el consumo liquidado de noviembre y diciembre de 2020, teniendo en cuenta que es el objeto de su reclamación, por ello, se le informa que para facturar mencionados periodos tomamos la toma de lectura del 23 de octubre de 2020 la cual fue de 1488 mts3 y la toma de lectura del 21 de diciembre de 2020, la cual fue de 1599 mts3, cuya diferencia arrojaba un total a facturar de 111 mts3, es decir, **55 mts3** para cada mes de noviembre y diciembre, como efectivamente se facturó y que puede evidenciar en la imagen adjunta donde se corrobora consumo, fecha de la toma de lectura y resultado de la misma.

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. Y como efectivamente ella misma lo indica en su petición, en aras de verificar y confirmar el consumo registrado, la empresa ha actuado de conformidad al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y ha efectuado diferentes visitas técnicas al predio, determinando sin ninguna duda que el predio no presenta ningún daño o fuga que genere el alto consumo, por el contrario se especifica el número de medidor que surte el predio, esto es, 12-043188, el cual registra normalmente. Para su conocimiento y verificación se le adjunta pantallazo de las órdenes referidas.

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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 3 de 6

1 CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 407248 Sector : 90101 Consecutivo : 178644
 Código : 001063 Barrio : 91010 CABECERA DEL LLANO
 Fecha : DIC/23/20 Dirección : CRA 15B 6-06
 Hora : 11:41 Dir. Daño : CRA 15B 6-06
 Medio : S.I.C. Solicitante : FACTURACION
 # Sol : 1 Ubicación : 90101 5215 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 1 Medidor : 0015411895 SM SM
 Asignado a : Serie: 2015 Dig. 4 Diam. 1/2 "

Servicio : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142)
 Observación : VERIFIC SI HAY FUG INTERN O EXTERN HAC PRIUEB D LLAV #PERSON
 #MEDID #LECTUR REVISAR BIEN TODO.

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla	OF1 OFICINA	Vr Visita	0
Fecha Inicio	ENE/04/21 Hora Inic. : 15:20	Vr Materiales	0
Fecha Final	ENE/04/21 Hora Term. : 15:20	Vr Administra	0
		Vr Pavimento	0
Cambio Med.	N Lectura Serv. 1604	Subtotal	0
Resultado	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Vlr. Iva	0
Usua. Solici	JENNIFER NIÑO SIERRA	Fec Descargue	ENE/12/21
Usua. Report	NESLLY LAGUADO QUINT	Total	0
Datos del Daño:		Ver # Fact S/N:	No. Cuotas : 0
Observación :			
MED # 12043188 SURTE PREDIO CRA 15B 6-06 SOLO EN EL MOMENTO			

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 410579 Sector : 90101 Consecutivo : 151735
 Código : 001063 Barrio : 91010 CABECERA DEL LLANO
 Fecha : FEB/04/21 Dirección : CRA 15B 6-06
 Hora : 15:33 Dir. Daño : CRA 15B 6-06
 Medio : PERSONAL Solicitante : SANDRA PATRCIA
 # Sol : 1 Ubicación : 90101 5215 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 1 Medidor : 0015411895 SM SM
 Asignado a : Serie: 2015 Dig. 4 Diam. 1/2 "

Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR
 Observación : VERFI NUMERO DE MED QUE SURTE PREDIO. LECT, NUMERO DE PERSON
 AS 3173998210

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla	P04 URIEL PEDRAZA JAIMES	Vr Visita	0
Fecha Inicio	FEB/05/21 Hora Inic. : 02:00	Vr Materiales	0
Fecha Final	FEB/05/21 Hora Term. : 02:15	Vr Administra	0
		Vr Pavimento	0
Cambio Med.	N Lectura Serv. 1617	Subtotal	0
Resultado	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Vlr. Iva	0
Usua. Solici	YURLEY VANESSA GARCÍ	Fec Descargue	FEB/08/21
Usua. Report	LINA FERNANDA GOMEZ	Total	0
Datos del Daño:		Ver # Fact S/N:	No. Cuotas : 0
Observación :			
#MDDR QUE SURTE EL PREDIO ES 12-043188 KEIT SE HIZO PRUEBA D LLVS. NO PRESENTA FUGA. MDDR REI			

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 411052 Sector : 90101 Consecutivo : 151789
 Código : 001063 Barrio : 91010 CABECERA DEL LLANO
 Fecha : FEB/10/21 Dirección : CRA 15B 6-06
 Hora : 16:31 Dir. Daño : CRA 15B 6-06
 Medio : PERSONAL Solicitante : SANDRA 3173998210
 # Sol : 1 Ubicación : 90101 5215 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 1 Medidor : 0015411895 SM SM
 Asignado a : Serie: 2015 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 PRESENT UN ALTO CONSUM

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla	R18 MARTIN GOMEZ	Vr Visita	0
Fecha Inicio	FEB/11/21 Hora Inic. : 02:20	Vr Materiales	0
Fecha Final	FEB/11/21 Hora Term. : 02:40	Vr Administra	0
		Vr Pavimento	0
Cambio Med.	N Lectura Serv. 1620	Subtotal	0
Resultado	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Vlr. Iva	0
Usua. Solici	JENNIFER NIÑO SIERRA	Fec Descargue	FEB/12/21
Usua. Report	LINA FERNANDA GOMEZ	Total	0
Datos del Daño:		Ver # Fact S/N:	No. Cuotas : 0
Observación :			
EL MDDR #12-043188 CON LECTURA 1620. ES EL QUE SURTE ESTE PREDIO CARRERA 15B #6-06 #PERSONAS			

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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 6

Así las cosas y de acuerdo a las visitas anteriormente expuestas, se puede confirmar sin lugar a dudas que efectivamente el consumo registrado y facturado correspondiente a los periodos de noviembre y diciembre de 2020 a la fecha han 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 la factura, máxime si en cuenta se tiene que las lecturas tomadas hasta el momento han sido consecuentemente y tiene relación con la lectura enviada a través de fotografía por la usuaria.

Cabe anotar, que conforme a la última toma de lectura del mes de febrero de 2021, la cual se deriva parte del consumo de los meses de enero y febrero del presente año, se vislumbra una disminución en el consumo, el cual se verá o se vio reflejado en la próxima factura correspondiente al periodo facturado de enero de 2021, lo que nos indica y confirma que no existe ningún daño en el predio.

Así mismo, es importante advertirle a la usuaria que contrario a su manifestación, el consumo de noviembre y diciembre de 2020, conforme a la toma de lectura fue de 55 mts³ y no de 66 mts³ y el consumo de enero y por consiguiente febrero de 2021, atendiendo que nuestra toma de lectura es bimestral fue y es de 13 mts³ para cada mes y no de 31 mts³, circunstancia que puede avalar en la primera imagen adjunta en la presente respuesta.

Así las cosas, es imperioso advertirle al usuario que la empresa realizó todas las pesquisas tendientes a determinar el aumento en el consumo del agua en el predio, a través de las labores técnicas realizadas al mismo, sin embargo, a pesar de las mismas, solo se pudo comprobar que el inmueble no presenta ningún daño o fuga que explicara dicho aumento, es decir, se pudo confirmar que dicho consumo es producto del consumo real y efectivo del mismo.

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: NO ACCEDER a la solicitud de la peticionaria de reajustar la facturación de los periodos de noviembre y diciembre de 2020, teniendo en cuenta que con las ordenes de servicio practicas al predio se pudo verificar que el consumo registrado en el predio conforme a las tomas de lectura del medidor correspondían al consumo real y efectivo del mismo, conforme a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **SANDRA PATRICIA CORZO MANTILLA**, quien para el efecto puede citarse en la **CARRERA 15B N° 6 – 06 CABECERA DEL LLANO** 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

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:

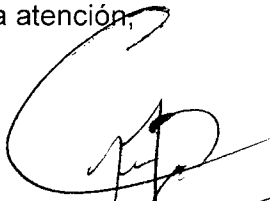
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 5 de 6

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 PÚBLICOS 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 Candelaria
Sede Administrativa