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

PTANA 330-20897

Piedecuesta, 08 de Abril de 2021
S. 2.021000796 08/04/2021 14:05
PQR



Señora
LEIDY HERNANDEZ ALMEIDA
CARRERA 5 N° 10 – 98 CENTRO
almeidaleidy312@gmail.com
TELEFONO 320 998 7207
Piedecuesta

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA - 330-20897 de fecha 08 de Abril de 2021. Del radicado interno N° 0660 de fecha 16 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 lo (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 08 de Abril 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 330-20897** del 08 de Abril 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 Metroserives

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) 555 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 Administrativo

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

PTANA 330-20897

Piedecuesta, 08 de Abril de 2021
S. 2.021000796 08/04/2021 14:05

PQR



Señora
LEIDY HERNANDEZ ALMEIDA
CARRERA 5 N° 10 – 98 CENTRO
Almeidaleidy312@gmail.com
TELEFONO 320 998 7207
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 16 de Marzo de 2021, interpuesto por la señora **LEIDY HERNANDEZ ALMEIDA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **0660** 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 que desde el mes de junio de 2020 le están realizando cobros promedios muy altos y no se están tomando lectura a su medidor.

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° 008768** corresponde a la dirección **CARRERA 5 N° 10 – 98 CENTRO** de Piedecuesta, y en el periodo de enero y febrero de 2021 se le facturó 96 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) 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 : 008768 Identificación : Ubicación: 90303 0630 0000
 Nombre : PEDRAZA RIGERIO Uso: 2 COMERCIAL Estrato: 7
 Dirección : CRA 5 10-98 Metausuario : No Familias: 1
 C. Jurídico : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.:
 Abogado :
 Medidor N : 0000046471 MAGNETICO CHORRO UNICO TAVIR 2007 Digitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2101091 Financiación : 0
 Usuario especial : No Promedio Asumido : 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	96	50	50	38	38	38	52

 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : // Pago de matrícula en : JUN/01/97 Fecha de instalación : OCT/01/97

2. HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tonada
FEB-21-1	NO	5372	5468	96	: 7	//	:		0
EHE-21-1	SI	5276	5372	96	: 7	02/26/21	02:23	SIH NOTA	5467
DIC-20-1	NO	5226	5276	50	: 7	//	:		0
NOV-20-1	SI	5176	5226	50	: 7	12/26/20	12:23	CONSUMO FUERA DE R...	5363
OCT-20-1	NO	5138	5176	38	: 7	//	:		0
SEP-20-1	SI	5100	5138	38	: 7	10/20/20	10:18	CAJILLA TAPADA TEMP...	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.

Ahora, al analizar su petición con la imagen expuesta anteriormente, se puede observar que efectivamente para los periodos de septiembre a diciembre de 2020, la empresa facturó un promedio teniendo en cuenta que no fue posible tomar lectura el 20 de octubre de 2020, por encontrarse la cajilla tapada.

En consecuencia para dichos periodos la empresa facturó por promedio, liquidando para los periodos de septiembre y octubre de 2020 un promedio de 38 mts³ para cada mes y para los periodos de noviembre y diciembre de 2020, facturo un promedio de 50 mts³ para cada mes.

Es decir, la empresa en virtud de que no fue posible tomar lectura al contador que surte su predio procedió a facturar consumos promedios en atención a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala lo siguiente: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".

Sin embargo al tomar lectura el 26 de diciembre de 2020, nos arrojó un consumo de 5363 mts³, es decir, al realizar la diferencia entre la lectura actual esto es, 5363 mts³ y la lectura anterior que se pudo realizar el 21 de agosto de 2020, la cual fue de 5100 mts³, nos arroja un total a facturar de 263 mts³, es decir, 66 mts³ para cada periodo entre septiembre a diciembre de 2020, en los cuales quedaron pendientes por facturar 87 mts³ si en cuenta se tiene que el consumo promediado fue menor al realmente consumido y facturado al inmueble de uso comercial.

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 consiguiente, es importante informarle a la usuaria que al observar la empresa una desviación significativa en el consumo conforme a las lecturas anteriormente descritas, se en atención al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 practicar una revisión previa al predio por alto consumo el día 15 de enero de 2021, mediante orden de servicios N° 408137, donde según reporte se pudo determinar que no fue posible tomar lectura al medidor si en cuenta se tiene que la cajilla estaba tapada temporalmente por canastas de mercado, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS			
Orden :	408137	Sector :	90303
Código :	008768	Barrio :	94230 CENTRO
Fecha :	DIC/30/20	Dirección :	CRA 5 10-98
Hora :	17:26	Dir. Daño :	CRA 5 10-98
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION
# Sol :	1	Ubicación :	90303 0630 0000
# Imp :	1	Medidor :	0000046471 MAGNETICO CHORRO UNICO TAVIRA
Asignado a :		Serie:	2007 Dig. 4 Diam. 1/2 "
Servicio :	946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142	Ciclo:	09
Observación :	*VERIFIC SI HAY FUG INTERN O EXTERN HAC PRIUEB D LLAV #PERS	Uso:	2
	ON #MEDID #LECTUR REVISAR BIEN TODO.		
DATOS DE LA EJECUCION			
Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio:	ENE/15/21	Hora Inic. :	08:40
Fecha Final :	ENE/15/21	Hora Tern. :	08:40
		Vr Materiales :	0
		Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0
Resultado :	01: ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua Solici :	JENNIFER NIÑO SIERRA	Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	JENNIFER NIÑO SIERRA	Fec Descargue :	ENE/19/21
Datos del Daño:		Total :	0
Observacion :	CAJILLA TAPADA TEMPORALMENTE CANASTAS DE MERCADO	Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas :	0

Es imperioso advertirle a la peticionaria que una de las finalidades del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario y para ello la empresa utiliza los medios apropiados tomando lectura al medidor que surte cada predio, sin embargo, es deber igualmente de todos los usuarios que el instrumento de medida del suministro de agua se encuentre un sitio visible y de fácil acceso que permite a los funcionarios de la empresa tomar la lectura correspondiente y de esta manera facturar el consumo real y efectivo del predio. Circunstancia que en el caso concreto no ha sido posible atendiendo que la cajilla se encuentra tapada por canastas de mercado por funcionar en dicho inmueble una tienda, por ello se le sugiere a la peticionaria despejar el contador para proceder a la toma de lectura.

Conforme a lo anterior y atendiendo que las tomas de lectura no se han podido realizar por circunstancias ajenas a la empresa, procedió a facturar estando dentro del término legalmente establecido, el consumo dejado de facturar en los periodos de septiembre a diciembre de 2020 en el periodo de enero y febrero de 2021. Para ello, se tuvo en cuenta la lectura tomada el 26 de diciembre de 2020 la cual fue de 5363 mts3 y la lectura tomada el 26 de febrero de 2021, la cual fue de 5467 mts3, lo que nos arroja un total a facturar de 104 mts3, es decir, 52 mts3 para cada mes. Empero, a los 104 mts3 se sumaron los 87 mts3 pendientes por facturar en los periodos entre septiembre y diciembre de 2020, quedando un total a facturar de 96 mts3 en cada mes de enero y febrero de 2021, como evidentemente se liquidó.

Con fundamento en lo anterior, la empresa advierte a la usuaria que no habrá lugar a realizar ningún ajuste o modificación a la facturación en los periodos de enero y febrero de 2021, por el contrario la empresa con fundamento en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, puede cargar al suscriptor el consumo dejado de facturar en dichos periodos

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 4 de 6

correspondientes a 87 mts³, si en cuenta se tiene que estamos dentro del término de ley para hacerlo, conforme se indicó en párrafos anteriores.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 estipula lo siguiente: *"Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso"*. Subraya fuera de texto.

Por otra parte y en cuanto a su señalamiento que desde el mes de junio de 2020 la empresa le está facturando por promedio, es importante contradecirla e informarle que hasta la fecha la empresa le facturó consumo con fundamento en la toma de lectura realizada al predio y solamente en los periodos de septiembre a diciembre de 2020, se facturó con base en promedio el cual como se observó fue por debajo del consumo real y efectivo del predio, situación que acaeció por motivos ajenos a nuestra entidad al no poder tomar lectura al medidor por estar impedida su lectura al encontrarse la cajilla tapada, conforme se indicó en pretérita oportunidad.

No obstante a lo anterior, se le informa a la usuaria que se realizará otra visita técnica al predio, en aras de verificar el estado del medidor y si existe algún daño o fuga que altere el consumo registrado, la cual se llevara a cabo a través de la orden de servicio N° 417317-5 el día miércoles 14 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.

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 las facturas correspondientes a los periodos de enero y febrero de 2021, toda vez que lo que se facturó y liquidó correspondiente a 96 mts³, fue el consumo de dicho periodo más el consumo dejado de facturar en los periodos de septiembre a diciembre de 2020, por causas ajenas a nuestra empresa si en cuenta se tiene que la cajilla estaba tapada, conforme se desprende de la orden de servicio N° 408137. Por ende, estando dentro del término ley se procedió a subsanar y cargar al suscriptor de acuerdo al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INSTAR a la usuaria para que proceda a despejar el medidor que surte su predio y de esta manera permitir el fácil acceso a los funcionarios para tomar lectura al medidor bimestralmente y facturar de acuerdo al consumo real y efectivo del mismo, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

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

TERCERO: INFORMAR a la peticionaria que se llevara a cabo una revisión técnica al inmueble ubicado en el **CARRERA 5 N° 10 – 98 CENTRO** de Piedecuesta con código suscriptor **N° 08768**, la cual se llevara a cabo el día **MIÉRCOLES 14 DE ABRIL DE 2021** en el transcurso de la mañana. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atento 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.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **LEIDY HERNANDEZ ALMEIDA**, quien para el efecto puede citarse en la **CARRERA 5 N° 10 – 98 CENTRO** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **almeidaleidy312@gmail.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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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