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

Piedecuesta, 15 de abril 2021

S. 2.07.100014 15/04/2021 08:56

PQR

PIEDECUESTANA

Señor(a)
EDUARDO ALFONZO HERRERA ATEHORTUA
 CL. 11 # 9-96
 CENTRO
 Piedecuesta.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20894** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **646** del 16 de marzo de 2021, por el señor **EDUARDO ALFONZO HERRERA ATEHORTUA** 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
 Seda Administrativa

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

PTANA 330-20894

Piedecuesta, 07 de Abril de 2021
S. 2.021000782 07/04/2021 14:08
PQR



Señor
EDUARDO ALFONSO HERRERA ATEHORTUA
CALLE 11 N° 8 – 96 BARRIO CENTRO
TELEFONO 313 499 1158
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 16 de Marzo de 2021, interpuesto por el señor **EDUARDO ALFONSO HERRERA ATEHORTUA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **0646** 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, que el peticionario señala que ha solicitado varias revisiones técnicas al predio a efectos de verificar el incremento en el consumo del predio, sin obtener ninguna novedad, razón por la cual solicita que el funcionario y/o contratista que realice la toma de lectura deje un recibo o un ticket para llevar un control de lo que acontece en dichas revisiones.

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° 037463** corresponde a la dirección **VEREDA BUENOS AIRES VILLA JULIANA** de Piedecuesta, y en el periodo de enero de 2021 se le facturó 25 mts³ de consumo, 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 : 037463 Identificación : C24382858 Ubicación: 50001 4640 0000
 Nombre : DUARTE DE HERRERA ROSA ELVIRA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección : VDA BUENOS AIRES VILLA JULIANA Metausuario : No Familias: 1
 C. Juridic : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 01 Tel.:
 Abogado :
 Medidor N : 0014001339 CAM7 R-160 CONTROLAGU 2014 Digitos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial : 030000360192000
 Detenido : No
 Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2101011 Financiación : 0
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0
 Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio
 Consumo : 27 27 17 17 15 15 20
 Clase de suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL
 Fecha de venta : OCT/28/16 Pago de matricula en : OCT/28/16 Fecha de instalación : SEP/14/16

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada
ENE-21-1	NO	875	900	25	2	03/08/21	03:03	SIN NOTA	924
DIC-20-1	NO	848	875	27	2	!!	:		0
NOV-20-1	SI	821	848	27	2	01/07/21	01:03	CONSUMO FUERA DE RAN...	875
OCT-20-1	NO	804	821	17	2	!!	:		0
SEP-20-1	NO	787	804	17	2	11/07/20	11:02	SIN NOTA	820
AGO-20-1	NO	772	787	15	2	!!	:		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 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 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 06 de julio de 2020 la cual fue de 756 mts3 y la toma de lectura del 07 de septiembre de 2020 la cual fue de 786 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 30 mts3, es decir, **15 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 07 de septiembre de 2020 la cual fue de 786 mts3 y la toma de lectura del 07 de noviembre de 2020 la cual fue de 820 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 34 mts3, es decir, **17 mts3** para cada mes, como evidentemente 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

Igualmente los periodos de noviembre y diciembre 2020, se liquidaron con base en la toma de lectura del 07 de noviembre de 2020 la cual fue de 820 mts³ y la toma de lectura del 07 de enero de 2021 la cual fue de 875 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 55 mts³, es decir, **27 mts³** para cada mes, como indiscutiblemente se liquidó.

Finalmente para el periodo de enero y consecuentemente febrero de 2021, se tuvo en cuenta la lectura tomada el 07 de enero de 2021 la cual fue de 875 mts³ y la lectura tomada el 08 de marzo de 2021 la cual fue de 924 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 49 mts³, es decir, **25 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 ninguna desviación significativa.

No obstante a ello, hay que advertir que la empresa en aras de confirmar el consumo registrado ha realizado varias revisiones técnicas al predio a través de la ordenes de servicio N° 408957 del 19 de enero de 2021 y la N° 411117 del 18 de febrero de 2021, en las cuales no se ha observado ningún daño o anomalía que altere el consumo registrado, por el contrario se ha determinado que el medidor se encuentra en buen estado y no existen fugas internas o externas, visitas que ha sido atendidas por el mismo peticionario, el señor Eduardo, tal y como consta en las siguientes imágenes de nuestro de sistema interno que expongo para su conocimiento y verificación.

```

1: CONSULTA DE SERVICIOS
Orden      : 408957          Sector      : 50001          Consecutivo : 179999
Código     : 037463          Barrio     : 50010          VDA. COLINAS
Fecha     : ENE/07/21        Dirección  : VDA BUENOS AIRES VILLA JULIANA
Hora      : 14:13           Dir. Daño  : VDA BUENOS AIRES VILLA JULIANA
Medio     : S.I.C.          Solicitante : FACTURACION
# Sol     : 1               Ubicación  : 50001 4640 0000      Ciclo: 01  Uso: 1
# Imp     : 1               Medidor    : 0014001339 CAM7 R-160 CONTROLAGU
                                      Serie: 2014 Dig. 5 Diam. 1/2"
Asignado a :
Servicio   : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142
Observación : REV LECT, REV MED, REV LLAV INTER Y EXTER, NUM PERS.
  
```

```

DATOS DE LA EJECUCION
Cuadrilla : G04 ORLANDO PRADA FLOREZ          Vr Visita : 0
Fecha Inicio: ENE/19/21          Hora Inic. : 02:20          Vr Materiales : 0
Fecha Final : ENE/19/21          Hora Term. : 02:30          Vr Administra : 0
                                      Vr Pavimento : 0
Cambio Med. : N          Lectura Serv. : 890
Resultado   : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO          Subtotal : 0
Usua Solici : GENNY PAOLA JAIMES P          Vir. Iva : 0
Usua Report : LINA FERNANDA GÓMEZ          Fec Descargue : FEB/03/21
Datos del Daño: Total : 0
Observación : Ver # Fact S/N :          No. Cuotas : 0
MDDR EN BUEN ESTADO. NO HAY FUGAS. VIVEN 2 PERSONAS. ME ATENDIO: EDUARDO A
  
```

```

1: CONSULTA DE SERVICIOS
Orden      : 411117          Sector      : 50001          Consecutivo : 151820
Código     : 037463          Barrio     : 50010          VDA. COLINAS
Fecha     : FEB/12/21        Dirección  : VDA BUENOS AIRES VILLA JULIANA
Hora      : 09:55           Dir. Daño  : VDA BUENOS AIRES VILLA JULIANA
Medio     : PERSONAL        Solicitante : EDUARDO 3134991158 LLAMA
# Sol     : 1               Ubicación  : 50001 4640 0000      Ciclo: 01  Uso: 1
# Imp     : 1               Medidor    : 0014001339 CAM7 R-160 CONTROLAGU
                                      Serie: 2014 Dig. 5 Diam. 1/2"
Asignado a :
Servicio   : 305 REVISION DEL MEDIDOR
Observación : REV MED PRUEB LLAV FUGA INT Y EXT TOM LECT USUARI MANIFI ALT
O CONSUM # PERS LLAM 6799399
  
```

```

DATOS DE LA EJECUCION
Cuadrilla : R18 MARTIN GOMEZ          Vr Visita : 0
Fecha Inicio: FEB/18/21          Hora Inic. : 09:30          Vr Materiales : 0
Fecha Final : FEB/18/21          Hora Term. : 09:50          Vr Administra : 0
                                      Vr Pavimento : 0
Cambio Med. : N          Lectura Serv. : 915
Resultado   : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO          Subtotal : 0
Usua Solici : NESLLY LAGUADO QUINT          Vir. Iva : 0
Usua Report : LINA FERNANDA GÓMEZ          Fec Descargue : FEB/22/21
Datos del Daño: Total : 0
Observación : Ver # Fact S/N :          No. Cuotas : 0
#PERSONAS 2. NO HAY FUGAS EXTERNAS E INTERNA
  
```

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

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.

Circunstancias éstas por las cuales no habrá lugar a realizar ningún ajuste o modificación de lo facturado.

Por otra parte y respecto a su petición de sea dejado un recibo o ticket por los funcionarios que toman lectura, es importante informarle que la empresa para dicho sector maneja un sistema software llamado INKOLECTOR, el cual identifica el predio, toma lectura y registra inmediatamente en el sistema, las cuales en algunas ocasiones quedan registradas a través de un registro fotográfico del cual adjunto una copia para su verificación.

Igualmente, se le envía copia del registro INKOLECTOR, en el cual podrá verificar la toma de lectura realizada en los últimos cinco periodos facturados, las cuales fueron indicadas en párrafos anteriores a efectos de ilustrarle el consumo facturado. Se anexa 1 folio.

En ese orden de ideas, se despachará negativamente su solicitud de dejar un recibo o un ticket para constatar la toma de lectura, pues la misma se puede verificar en la factura que se remite mensualmente a la dirección de envío de la factura y confrontar con el medidor que surte su predio.

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 SE ACCEDE a realizar ningún tipo de ajuste o modificación de la factura si en cuenta se tiene que a la fecha se está facturando y liquidando de conformidad a la toma de lectura que se realiza bimestralmente al medidor que surte el predio, tal y como se indicó en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: SE NIEGA su petición de enviar un recibo o ticket cada vez que se realiza toma de lectura al medidor del predio, toda vez que la empresa maneja un software llamado INKOLECTOR el cual identifica el predio, toma lectura y registra inmediatamente en el sistema, conforme a los considerandos expuestos en la parte motiva de esta decisión y pruebas adjuntas a la misma.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **EDUARDO ALFONSO HERRERA ATEHORTUA**, quien para el efecto puede citarse en la **CALLE 11 N° 8 – 96 BARRIO CENTRO** 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

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

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