


Piedecuesta, 24 de mayo 2021

S. 2.021001216 24/05/2021 10:01

PQR



Señor(a)
YANETH SÁNCHEZ
 Carrera 16A No. 6A-05
 CABECERA II
Yaneth.sanchez28@hotmail.com
 Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20989** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1057** del 4 de mayo de 2021, por la señora **YANETH SÁNCHEZ**. 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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



 01671 688 0051 ext. 109
 serviciocliente@piedecuestanaesp.gov.co
 @PieDecuestanaESP
 @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

PTANA 330 - 20989

Piedecuesta, 13 de Mayo de 2021

S. 2.021001158 13/05/2021 11:45
PQR



Señora
YANETH SANCHEZ
CARRERA 16ª N° 6ª – 05 CABECERA II
yaneth.sanchez28@hotmail.com
TELEFONO 318 412 7969
 Piedecuesta.

Respuesta al oficio de fecha 04 de Mayo de 2021, interpuesto por la señora **YANETH SANCHEZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **1057**, en atención a su pretensión 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. 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.

Teniendo en cuenta la anterior apreciación legal, la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., estando dentro de los términos legales y oportunos brinda respuesta en los siguientes términos.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que la usuaria informa que ya cambio el medidor, razón por la cual solicita se reintegren los cobros adicionales de las facturas de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2020.

En atención a su solicitud, le informamos que revisado el sistema comercial de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., se encontró que el código suscriptor **N° 001200** corresponde a **CARRERA 16A N° 6A – 05 CABECERA II** de Piedecuesta y actualmente para el periodo de marzo de 2021 se facturó 8 mts3 de consumo, conforme consta en la siguiente imagen 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(027) 655 0000 Ext. 107

serviciopublicos@piedecuestana.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 : Identificación : C5727441 Ubicación: 90101 6030 0000
 Nombre : BLANCO GUERRERO ALGELMIRO Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección : CRA 16A 6A-05 Metausuario : No Familias: 1
 C. Juridic : No Hd. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.:
 Abogado :
 Medidor N : 019-554850 QDFU-R160-MECANICO INSURAT 2019 Digtos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial : 010002660120801
 Detenido : No
 Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2103091 Financiación : 2
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0
 Consumo Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio
 Consumo 10 10 10 30 20 20 17
 Clase de suscriptor
 Fecha de venta : Pago de matricula en : SEP/01/96 Fecha de instalación : AGO/01/96

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Ori...	Lec. tomada
MAR-21-1	NO	3	11	8	2	04/21/21	04:18	SIH NOTA	19
FEB-21-1	NO	99963	3	10	2				0
ENE-21-1	SI	99983	99993	10	2	02/23/21	02:21	NUMERO MEDIDOR...	3
DIC-20-1	NO	3276	3306	30	2				0
NOV-20-1	SI	3246	3276	30	2	12/21/20	12:19	CONSUMO FUERA D...	3165
OCT-20-1	NO	3226	3246	20	2				0

No obstante lo anterior, se advierte a la peticionaria que la empresa solo procede a discriminar 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, es decir, los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero, febrero y marzo de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual.

Es decir, en la fecha la reclamación por los periodos de agosto y septiembre de 2020, ya son extemporáneos y por ende se despachará su solicitud de realizar algún ajuste a lo facturado.

Ahora, atendiendo su petición observamos que a través de la orden de servicio N° 385085 del 16 de julio de 2020, se le comunicó a la usuaria GUILLERMINA, que el medidor no registraba toda vez que se devuelve la aguja rota, hecho éste por el cual se le sugería realizar el cambio del medidor.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 385085 Sector : 90101 Consecutivo : 171518
 Código : 001200 Barrio : 91010 CABECERA DEL LLANO
 Fecha : JUL/07/20 Dirección : CRA 16A 6A-05
 Hora : 17:22 Dir. Daño : CRA 16A 6A-05
 Medio : S.I.C. Solicitante : FACTURACION
 # Sol : 1 Ubicación : 90101 6030 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 1 Medidor : 26870 CHORRO MULTIPLE TAVIRA
 Asignado a : Serie: Dig.4 Diam.1/2"
 Servicio : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142
 Observación : VERF SI MED ESTA DETENIDO. HACER PRUEBA LLAVES. #PERSONIAS

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : OF1 OFICINA	Vr Visita : 0
Fecha Inicio : JUL/16/20	Vr Materiales : 0
Fecha Final : JUL/16/20	Vr Administra : 0
	Vr Pavimento : 0
Cambio Med. : II Lectura Serv. : 1785	
Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal : 0
Usua. Solici : ANA MILENA AZA OJEDA	Vlr. Iva : 0
Usua Report : LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue : AGO/03/20
Datos del Daño :	Total : 0
Observacion : Ver # Fact S/N :	No. Cuotas : 0

2 PERSONIAS NO FUGAS. SE HACE PRUEBA ABIERTA Y EL MDDR NO REGISTRA SE DEVUELVE AGUA ROTA.

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



(031) 635 0050 Fax: 101

servicioalcliente@piedecuestana.es.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 3 de 5

Sin embargo, la usuaria solo hasta el 11 de febrero de 2021 realizó el cambio del mismo, conforme consta en la orden de servicio N° 411230 del 16 de febrero de 2021, en la cual quedó registrado el cambio del medidor marca G2 MISURATORI, serial 19 – 554850.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 411230	Sector : 90101	Consecutivo :
Código : 001200	Barrio : 91010 CABECERA DEL LLANO	
Fecha : FEB/16/21	Dirección : CRA 16A 6A-05	
Hora : 14:27	Dir. Daño : CRA 16A 6A-05	
Medio : PERSONAL	Solicitante : BLANCO GUERRERO ALGELMIRO	
# Sol : 1	Ubicación : 90101 6030 0000	Ciclo: 09 Uso: 1
# Imp : 0	Medidor : 26870 CHORRO MULTIPLE TAVIRA	
Asignado a :	Serie: Dig.4 Diam.1/2"	
Servicio : 330 CAMBIO DE MEDIDOR.		
Observación : REGISTRO MED MARCA G2 MISURATORI SERIAL19-554850. SE INSTALO EN FEB 11 DE 2021. LECT IIII 00		

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : OF1 OFICINA	Vr Visita : 0	
Fecha Inicio : FEB/16/21	Hora Inic. : 14:27	Vr Materiales : 0
Fecha Final : FEB/16/21	Hora Tern. : 14:27	Vr Administra. : 0
		Vr Pavimento : 0
Cambio Med : 5	Lectura Serv. : 0	
Resultado : 38 MEDIDOR NUEVO	Subtotal : 0	
Usua. Solici. : YURLEY VANESSA GARCIA	Vlr. Iva : 0	
Usua. Report : YURLEY VANESSA GARCIA	Fec Descargue : FEB/16/21	
Datos del Daño :	Total : 0	
Observación :	Ver # Fact S/N :	No. Cuotas : 0
REGISTRO MED MARCA G2 MISURATORI SERIAL19-554850 SE INSTALO EN FEB 11 DE 2021 LECT IIII 00		

Circunstancia ésta por la cual a través de la orden de servicio PQR N° 077977 del 17 de marzo de 2021, se modificó y reliquidó el periodo facturado de diciembre de 2020 a un consumo promedio de 10 mts3. Dejando igualmente modificados los periodos de enero y febrero de 2021.

1: HISTORIA DE UN SERVICIO

Servicio: 077977

2: T R A M I T E S

Servicio: 077977	Usuario: 001200	Fecha: MAR/17/21
Medio: 1 PERSONAL	Tramit.: F FACTURACION	Causal: 120 COBROS POR I
Grabado por: 127 YURLEY VANESSA GARCIA LARROTA		

DATOS RECLAMANTE

Tipo id.: CE	No. identific.: 37331873
Nombre: BLANCO GUERRERO ALGELMIRO	CRA 16A 6A-05
Telefono:	Barrio: 91010 CABECERA DEL LLANO
Facturas: 6397540	Municipio: 68547
Observ.: MOD Y RELIQ CONSU FACT MES DE DIC. CONSU USUARIO 10M3 X MES. USUARIO CAMBIO MED X QUE ESTAB	

RESPUESTAS

Consec.:	Evento:	Redicado:
Fecha:	Hora:	Fecha Venc.:
Observ.:		
TipoRta:	Radi. Rta.:	Fallo: No Tiene
Fecha:	Hora:	

Resuelve:

Respondió:

|< < > >| -

1/1

No obstante a lo anterior, se procede igualmente a modificar los periodos de octubre y noviembre de 2020, conforme a lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, a un consumo promedio según aforo de 10 mts3 por mes. Sin embargo, teniendo en cuenta que la usuaria a la fecha está al día en el pago de sus obligaciones, es pertinente señalar, que le queda un saldo a favor de 30 mts3, los cuales se le irán descontando poco a poco, por ende, para los periodos de marzo y abril de 2021 no se le facturará consumo, solo cargos fijos que por ley están autorizados.

Igualmente, se igualan las lecturas 29 mts3 y hasta tanto el medidor no pase de dicha lectura no se le facturará consumo, solo cargos fijos.

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) 656 0058 Ext. 107

serviciocliente@piedecuestana.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

 PIEDCUESTANA	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 5

Así las cosas, se procede a modificar la factura N° 6490992 del periodo facturado de marzo de 2021, por valor total a cancelar de **\$24.360 pesos**, la cual lleva inmersa las modificaciones expuestas en párrafos anteriores, de la cual se adjunta una copia. Así mismo, se allega copia de la misma factura sin los ajustes indicados para que proceda si es su deseo a corroborar las modificaciones señaladas.

En mérito de lo expuesto, **LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** la solicitud de la peticionaria y en consecuencia se reajusta los periodos facturados de octubre y noviembre de 2020 según aforo a 10 mts3 de consumo; no se realizará ningún ajuste al periodo facturado de diciembre de 2020, toda vez que ya fue objeto de reliquidación a través de la PQR N° 077977 del 17 de marzo de 2021, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: AJUSTAR la factura N° 649092 del periodo facturado de marzo de 2021 con valor total a pagar de **\$24.360 pesos**, con base en el aforo realizado una vez se realizó el cambio del medidor, la lectura actual y lo ya cancelado por parte de la usuaria, tal y como se expone en los presentes considerandos.

TERCERO: NEGAR el ajuste de los periodos de agosto y septiembre de 2020, teniendo en cuenta que a la fecha ya son extemporáneos de conformidad al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

CUARTO: INFORMAR a la peticionaria que hasta tanto el medidor no pase de **29 mts3** no se le facturará consumo, solo cargos fijos que por ley están autorizados su cobro, de acuerdo a los considerandos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

QUINTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **YANETH SANCHEZ**, quien para el efecto puede citarse **CARRERA 16ª N° 6ª – 05 CABECERA II** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **yaneth.sanchez28@hotmail.com**, haciéndole entrega de una copia de la decisión de la E.S.P., 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(031) 601 0000 Ext. 101

serviciosalusuario@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