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

Piedecuesta, 31 de mayo 2021

S. 2.021001269 01/06/2021 09:38

PQR



Señor(a)
SANDRA PATRICIA SIERRA CASTELLANOS
 MZ 10 CASA 7 APTO 101 GRANADILLO
 Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20992** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1060** del 6 de mayo de 2021, por la señora **SANDRA PATRICIA SIERRA CASTELLANOS** 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.

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



 (057) 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 1 de 6

PTANA 330-20992

Piedecuesta, 21 de Mayo de 2021

S. 2.021001210 21/05/2021 10:42
PQR



Doctora
SANDRA PATRICIA SIERRA CASTIBLANCO
CASA 7 APTO 101 MANZANA 10 BARRIO GRANADILLO
Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación del Acto Administrativo Rad. 330-20953 del 27 de Abril de 2021

Que la doctora **SANDRA PATRICIA SIERRA CASTIBLANCO**, apoderada del señor **GABRIEL GARCIA ROA**, usuario del servicio de acueducto y alcantarillado y aseo que presta la Empresa en **GRANADILLO MZ 10 APTO 101 CASA 7** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 06 de mayo de 2021, con radicado interno **1060**, mediante el cual expuso lo siguiente:

HECHOS

Señala la apoderada del usuario que la empresa profiere factura del periodo de febrero de 2021 por valor de \$2.507.330 pesos, correspondiente a 58 meses de mora, en la cual pretenden cobrar unos servicios no prestados y unos cobros inoportunos e ilegales, teniendo en cuenta que la ley solo le permite cobrar los últimos cinco meses y siempre y cuando se haya prestado el servicio.

PRETENSIONES

La apoderada del señor **GABRIEL GARCIA ROA**, solicita se revoque la decisión del 27 de abril de 2021 y en consecuencia se expida una nueva factura en la cual se refleje el cobro del valor del servicio realmente prestado en su vivienda durante los últimos cinco periodos facturados y se le exonere del pago de los servicios públicos jamás prestados.

RESPUESTA DE LA PETICIÓN

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en termino oportuno el día 27 de abril de 2021 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos no accedía a su petición de expedir nueva factura que refleje el descuento de los servicios no prestados y los cobros inoportunos, toda vez que a la fecha y desde el año 2016 no se le está cobrando consumo de acueducto y alcantarillado solo los cargos fijos que por ley si están autorizados su cobro, pues el solo hecho que el predio este matriculado formalmente por ley hay lugar a realizar el respectivo cobro de acueducto, alcantarillado e inclusive aseo, aclarándole que este último si se presta en dicho sector y el valor facturado a la fecha corresponde a los 58 meses de mora en que se encuentra el usuario.

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



(03) 655 0058 Ext. 109

servicioclienta@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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 6

Todas las anteriores pruebas fueron debidamente acotadas dentro de la contestación de manera que la decisión tomada por la entidad se enmarco dentro de la normatividad legal vigente y según los procedimientos establecidos, no obstante, el señor **GABRIEL GARCIA ROA** a través de su apoderada interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra del acto administrativo emanado el día 27 de abril de 2021 respuesta radicada bajo PTANA 330 – 20953.

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

De acuerdo con los hechos que se exponen en la Petición inicial interpuesta por el señor **GABRIEL GARCIA ROA**, los expuestos por su apoderada en el recurso interpuesto y la respuesta de la Empresa se procede a dar contestación conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. *“De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.*

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”.

Al enfocarnos al caso concreto, observamos que la citación para notificación personal del acto administrativo PTANA 330 – 20953 del 27 de abril de 2021 fue enviada al usuario el mismo día con radicado de salida N° 1023 junto con la decisión atendiendo la emergencia sanitaria en la que nos encontramos actualmente, sin obtener su comparecencia a efectos de notificarlo personalmente. Por ello, se procedió a la notificación subsidiaria por aviso, la cual se efectuó el 06 de mayo de 2021 con radicado de salida 1077, interponiendo ese mismo día conforme al poder que se adjunta recurso de reposición y subsidio apelación, es decir, dentro de los términos de ley legalmente permitidos para la interposición de recursos.

El señor **GABRIEL GARCIA ROA** allega otorgamiento de poder especial, amplio y suficiente a la Doctora SANDRA PATRICIA SIERRA CASTIBLANCO para que en su representación actúe dentro del presente trámite administrativo. En tal virtud, se le reconoce personería jurídica para actuar dentro de la presente causa a la abogada SANDRA PATRICIA SIERRA CASTIBLANCO, con tarjeta profesional N° 253002 del Consejo Superior de la Judicatura, como apoderada del usuario conforme lo prescribe el artículo 77 del Código General del Proceso, en los términos y para los efectos del poder conferido.

En primera medida para contestar el presente recurso se abordara las apreciaciones indicadas por la recurrente, por ende, se le pondrá de presente para lo de su conocimiento algunas normatividades de la Ley 142 de 1994 que establece:

ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. *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.*

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



Tel: 71 247 0050 Ext: 109

servicioclientes@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 3 de 6

ARTICULO 150. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

ARTICULO 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.

De ésta última norma en cita se colige que la ley impone un término o plazo al usuario para reclamar, vencido el cual, ya no podrá hacerlo. En ese sentido, otorga un término idéntico de cinco (5) meses al que tienen las empresas para facturar bienes o servicios que no efectuaron (artículo 150 ibídem).

Es decir, no se puede reclamar por errores en facturación o por cobros que se hubieren realizado por el prestador y no reclamados por el usuario, que excedan el término de cinco meses, ya que éste término fijado por la norma especial, no consagra excepciones.

Y el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 al referirse a los cobros inoportunos señala que al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo cuando se comprueba dolo del suscriptor o usuario.

Quedando claro que este término perentorio otorgado por la ley está en cabeza tanto de las empresas prestadoras de servicios públicos como de los usuarios, generando seguridad jurídica a los mismos bajo el entendido que desbordado este tiempo no podrán surgir conflictos posteriores, cuyo origen sea la facturación.

Bajo este orden de ideas, la empresa en respuesta inicial solo procedió a discriminar los últimos cinco periodos facturados al usuario, esto es, los periodos de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero y febrero de 2021 atendiendo que éste último era el periodo actual, en los cuales se facturaron solo los cargos fijos que por ley están autorizados su cobro de conformidad con el artículo 90 de la Ley 142 de 1994. Advirtiéndole nuevamente que su reclamación por los periodos facturados anteriores a los aquí indicados a la fecha ya son extemporáneos de conformidad a la normatividad expuesta en parágrafos anteriores.

En consecuencia, no hay lugar a revocar la decisión inicial y mucho menos a expedir nueva factura, en el entendido que en los últimos cinco periodos facturados la empresa no le está liquidando consumo alguno conforme a la toma de lectura que se realiza bimestralmente al medidor que surte su predio, empero, si se le facturan los cargos fijos teniendo en cuenta que el predio está matriculado formalmente en nuestra entidad para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

No obstante a ello, cabe recalcar que al momento de la presentación de la petición inicial el usuario presentaba mora de 58 meses y una deuda de \$2.507.330 pesos, empero, revisado el estado de cuenta actual en nuestro sistema interno del código suscriptor N° **28550**, se observa que el usuario a la fecha se encuentra a paz y salvo con nuestra entidad, conforme consta a 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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

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

1: ESTADO DE CUENTA

Fecha : MAY/18/21 (mm/dd/aa)
Usuario : 028550 Uso :
Código : Estrato :
Nombre : Nit :
Dirección : Hora : (meses)

Consumo en Reclama.
Meses de mora Recla

El usuario se encuentra a PAZ Y SALVO con la empresa.

2: SALDOS

Tipo Intereses ^
0

Empero, es fundamental hacer alusión a la información suministrada por el aérea de cobro coactivo, en la cual nos ponen en conocimiento conforme al certificado de la oficina de registro de instrumentos públicos de Piedecuesta que el bien inmueble ubicado en el lote 7 y con número de matrícula N° 314 – 35710, es de propiedad de los señores HENRY CASTILLO JAIMES y ADELA GARCIA GODOY, quienes realizaron el pago de la totalidad de la deuda, motivo por el cual se anexa para su conocimiento un folio del formulario de calificación de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Así mismo, hay que ilustrarle que indiscutiblemente hay una diferencia entre los cobros inoportunos previstos en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 y los cobros no autorizados por la ley y la regulación, los cuales están regulados a través de la Resolución CRA 659 de 2013 que señala:

" 1.1. Causales de la devolución. Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público."

Situación que no opera en el caso en particular, si en cuenta se tiene que los servicios prestados por la nuestra entidad de acueducto, alcantarillado y aseo contrario a sus manifestaciones si se prestan la CASA 7 APTO 101 MZ 10 del barrio GRANADILLO, conforme consta con la nota interna expedida por el Director Técnico y de Operaciones de nuestra entidad, en la cual allega actas de visita al predio en las que se certifica la disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como la efectiva prestación del componente de barrido en el servicio de aseo.

Igualmente, señalan que el servicio de acueducto que se presta al usuario se realiza bajo unas condiciones especiales las cuales se relacionan mes a mes en la facturación en la casilla denominada "MENSAJE DE INTERES", donde se relaciona puntualmente "USUARIO POR ENCIMA DE LA COTA DEL SERVICIO, NO SE GARANTIZA PRESION MINIMA 21.3 PSI – NI FRECUENCIA NORMAL EN LAS 24 HORAS".

Cabe advertir, que los valores tasados están sujetos a lo previsto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Y en cuanto a la devolución de dineros cancelados

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

✉ serviciocliente@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

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

por la prestación del servicio de aseo, se advierte que el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015, señala que los valores ya facturados por concepto de aseo no son retroactivos, así mismo, esta resolución fija la regulación tarifaria por concepto de aseo, por tanto no se puede dejar de cobrar dicha tarifa, en el entendido como ya se dijo que el servicio de barrido y demás se presta en el sector donde se encuentra el predio.

En consecuencia, al analizar nuevamente el acto administrativo recurrido en su contenido encuentra la empresa que se respondió la solicitud interpuesta por el usuario de conformidad a la normatividad vigente y aplicable al caso en concreto, razón por la cual se confirma en su totalidad la decisión inicial contenida en el acto administrativo PTANA 330 – 20953 del 27 de abril de 2021 y en consecuencia se remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos a efectos de surtir el recurso de apelación impetrado por la usuaria.

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la decisión emitida por la Empresa mediante **PTANA 330-20953** del 27 de abril de 2021, por las razones expuestas en los considerandos de la presente respuesta.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la doctora **SANDRA PATRICIA SIERRA CASTIBLANCO**, quien para el efecto se notificará en la misma dirección de correspondencia suministrada por el usuario, teniendo en cuenta que la togada no aporoto dirección de notificación física y/o electrónica, por ende, se citará en la **CASA 7 APTO 101 MANZANA 10 BARRIO GRANADILLO** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la misma.

TERCERO: Enviar la actuación y el respectivo expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que decida sobre el recurso de apelación.

Con toda atención,








MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. ATENCIÓN USUARIO
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS
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) 658 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