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

Piedecuesta, 24 de junio 2021

S. 2.021001459 24/06/2021 10:14
PQR



Señor(a)
HUGO ALBERTO VILLAMIZAR RUIZ
MZ G CASA 74 PISO 1
VILLAS DE SAN JUAN
Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21054** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1237** del 26 de mayo de 2021, por el señor **HUGO ALBERTO VILLAMIZAR RUIZ** 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
Sede Administrativa

 PIDECUESTANA	 CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 6

PTANA 330-21054

Piedecuesta, 15 de Junio de 2021
S. 2.021001374 16/06/2021 10:16

PQR



Señor
HUGO ALBERTO VILLAMIZAR RUIZ
MANZANA G CASA 74 PISO 1 VILLAS DE SAN JUAN
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 26 de Mayo de 2021, interpuesto por el señor **HUGO ALBERTO VILLAMIZAR RUIZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **1237**, y 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 1994 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 el usuario señala que está en desacuerdo con el cobro excesivo del agua, además que tenía programada una revisión que nunca le hicieron.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor N° **017354** correspondiente a la dirección **MANZANA G CASA 74 PISO 1 VILLAS DE SAN JUAN** de Piedecuesta, actualmente se le facturó 33 mts³ de consumo para cada uno de los periodos de marzo y abril de 2021, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto del sistema interno de la empresa 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 6058 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

1 USUARIO

Puesto: 31734 - Inhabilitación Ubicación: 90103 8170 0000
 Nombre: CARVAJAL LUIS ALFREDO Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección: V DE SAN JUAN 876 CASA 74 Recursos: No Familias: 1
 C. usuario: No Id. usuario: No 0.00000000 C. pais: 69 Tel:
 Abogado:
 Med. lit. E: 0011000226 KENT VOLUMETRICOS CLASE C Dignos: 4 Diagona: 112"
 Desconectado: No Habilitación: Inhabilitación Número predial:
 Desechado: No
 Meses adeudados: 0.00 Pagado: No Pagado Valorado: 2104051 Financiación: 0
 Predio responsable: No Promedio Asumido: 0

	Med 1	Med 2	Med 3	Med 4	Med 5	Med 6	Promedio
Consumo	10	10	10	2	2	3	10

Clase de suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL

Fecha de venta: DIC 06 02 Fecha de activación en: DIC 06 02 Fecha de instalación: DIC 09 02

2 HISTORIA

Periodo	Med	L. Inter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Origin.	Lec tomada
FEV 2021	HC	510	545	33	2	11/02/2021		0
ENE 2021	HC	477	510	33	2	04/26/21 04/24	CONSUMO FUERA DE R...	542
ENE 2021	HC	467	477	10	2	11/02/2021		0
FEB 2021	HC	457	467	10	2	03/01/21 02/26	CONSUMO FUERA DE R...	499
FEB 2021	HC	457	457	2	2	11/02/2021		0
NOV 2020	HC	450	455	2	2	12/26/20 12/22	SIN NOTA	457

Es importante informarle al usuario 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 en aras de dar trámite a su solicitud, se le advierte que la empresa solo procede a discriminar las facturas de los últimos cinco periodos liquidados de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 inciso 3 de la Ley 142 de 1994, es decir, los periodos noviembre, diciembre de 2020, enero, febrero, marzo y abril de 2021, teniendo en cuenta 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 al medidor que surte su predio.

No obstante a ello, se advierte igualmente que el predio en los periodos de enero y febrero del 2021 presentó una desviación significativa, teniendo en cuenta que la toma de lectura del 26 diciembre de 2020 fue de 457 mts³ y la toma de lectura del 01 de marzo de 2021 fue de 499 mts³, cuya diferencia nos arroja un total de 42 mts³, es decir, 21 mts³ para cada mes, sin embargo, se asumió un promedio y solo le facturo 10 mts³ para cada mes, quedando pendientes por facturar 22 mts³.

Es decir, la empresa en virtud del alto consumo que registraba el 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

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



(087) 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

los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.

Así las cosas, respetándose el debido proceso el 10 de marzo de 2021 se envió carta al usuario del proceso de crítica de los periodos de enero y febrero de 2021, en aras de informarle que se le practicaría una revisión previa a efectos de determinar el consumo registrado en el predio, de la cual adjunto una copia para su conocimiento.

Por consiguiente, es importante informarle al peticionario que en aras de determinar la desviación significativa del registro del agua al que hace referencia, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios en atención al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedió a enviarle carta de crítica en aras de comunicarle el alto consumo y se practicó una visita previa al predio por alto consumo el día 24 de marzo de 2021, mediante orden de servicios N° 414328, donde según reporte se pudo determinar que la misma no se pudo llevar a cabo porque no había nadie en el predio en dicho momento, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1. CONSULTA DE SERVICIO

Código	414328	Servicio	90103	Consecutivo	182842
Obligación	017004	Barrido	91330	VILLAS DE SAN JUAN	
Fecha	MAR 03 21	Dirección	V. DE SAN JUAN 12 G CASA 74		
Hora	11:29	Dir. Desto	V. DE SAN JUAN 12 G CASA 74		
Medio	SAC	Solicitante	FACTURACION		
# Sol	1	Tar. Agua	90103 8170 0000	Ciclo	09 Uso 1
# Ind	1	Medida	0014000229 KENT VOLUMETRICO CLASE C DISMEDID		
Atendido a	Serie: 2014 Dg. 4 Diam. 1/2"				
Servicio	946 REVISIÓN PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142				
Observaciones	VER SI HAY FUGAS INTER C EXTER? PRUEBA LLAVES, #PERSONAS				

DATOS DE LA EJECUCIÓN

Conductista	669 OSCAR QUINTERO	% Visita	0
Fecha Inicio	MAR 24 21	Hor. Inicio	10:00
Fecha Fin	MAR 24 21	Hor. Fin	10:17
Contador	N	Leitura base	520
Resultado	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal	0
Usua. Ejecut.	MHA MILENA AZA CUEVA	Vis. Iva	0
Usua. Report.	LINA FERRANDA GOMEZ	Por Descargue	ABR14:21
Datos del País		Total	0
Observaciones	Ver # Fact. SKR		No. Cuotas 0






CE DESERTADA Y ENDA TOTALMENTE CERRADA CORTINAS AZULES PORTON GRIS. SE TOCO VARIAS VECES N RELE EN CADA MOMENTO DE LA VISITA.

Pese a lo anterior, se reprogramo la visita técnica al inmueble en atención a la solicitud que hiciera la señora MARTHA ante la empresa personalmente el día 25 de marzo del mismo año, generándose la orden de servicio N° 416832, sin embargo, la misma no se pudo ejecutar el 30 de marzo del presente año por las mismas circunstancias, el predio solo al momento de la visita, se llamo al teléfono aportado por la solicitante al momento de generar la orden, esto es, al abonado telefónico 3166659414 sin obtener respuesta alguna, tal y como se verifica en nuestro sistema interno del cual adjunto una imagen 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 9058 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

1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

Código:	410007	Sector:	90103	Consecutivo:	152798
Código:	0100-	Barrio:	91330 VILLAS DE SAN JUAN		
Fecha:	MAR/25/21	Dirección:	V. DE SAN JUAN 27 G.CASA 74		
Hora:	09:27	Dir. de Ofc:	V. DE SAN JUAN 27 G.CASA 74		
Perfil:	PERSONAL	Colaborador:	MARTHA 3166058414		
# Bil:	1	Medición:	90103 0170 0000	Ciclo:	09 Uso 1
# Imp:	1	Medidor:	0014000229 KENT VOLUMETRICO CLASE C DISMED		

Arreglo de: Serie: 2014 Dg.4 Diam. 1.2"
 Servicio: 004 REVISION DEL MEDIDOR
 Observación: HACER PRUEBA DE LLAVES, VER SI EXISTE FUGA INT O EXT. SANIT. TANGUE, LECT. NUM PERSONAS

DATOS DE LA EJECUCION			
Coordinador:	PC4 JORGE PEÑARAZA JAMES	Vr Visita:	0
Fecha Inicio:	MAR/20/21 Hora Inicio: 08:32	Vr Materiales:	0
Fecha Final:	MAR/20/21 Hora Final: 09:40	Vr Administrativa:	0
		Vr Pavimento:	0
Unidad Red:	H Lectura de med: 527	Subtotal:	0
Resultado:	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Vr Iva:	0
Técnico:	YURLEY VANESSA GARCÍ	Por Descargos:	ABR/06/21
Unidad Reporte:	LIBIA FERNANDA GOMEZ	Total:	0
Observaciones:	Ver # Fact. 918	No. Cuotas:	0

SE CLAMOR NO CONTESTO SE VISITO SOLO EN EL MOMENTO

En ese orden de ideas, la empresa procedió a facturar el consumo dejado de cobrar en los periodos de enero y febrero del presente año, en los periodos facturados de marzo y abril de 2021 donde igualmente se observó alto consumo. Entonces, se tomo la lectura del 01 de marzo de 2021 que fue de 499 mts³ y la toma de lectura del 26 de abril de 2021 la cual fue de 542 mts³, cuya diferencia nos arrojaba un total de 43 mts³, es decir, 22 mts³ para cada mes, sin embargo, se le sumaron los 22 mts³ pendientes de facturar en enero y febrero de 2021, para un total a cobrar de **33 mts³** por mes, como efectivamente se hizo.

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. Ahora respecto algún daño o fuga que haya incrementado el consumo, es importante informarle que la empresa conforme al acervo probatorio expuesto a intentando en varias oportunidades realizar las revisiones de rigor a efectos de determinar y/o confirmar el consumo, pero por razones ajenas a nuestra entidad no se han podido realizar, lo que desvirtúa sus manifestaciones. En consecuencia, no hay lugar a ninguna modificación o reajuste a la factura.

Empero, en aras de determinar si existe algún daño o fuga que genere ese alto consumo, se generó nuevamente orden servicio N° 426277 la cual se llevara a cabo el día 23 de JUNIO de 2021 en el transcurso de la mañana, indicándole al señor que se le notifica con tiempo suficiente para que pueda gestionar lo que considere correspondiente para poder estar presente a dicha visita o dejar alguien al tanto de la misma. 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.

Así las cosas y dependiendo del resultado de la visita técnica, se le insta al usuario para que allegue copia del resultado de la orden de servicios y fotografía del medidor de su predio donde se pueda observar lectura actual, los cuales puede enviar al correo institucional servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co o directamente ante nuestras instalaciones a efectos de realizar, si es el caso, algún ajuste a lo facturado.


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

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

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

RESUELVE


PRIMERO: INFORMAR al peticionario que la empresa contrario a su manifestación ha realizado dos visitas técnicas al predio los días 24 y 30 de marzo de 2021, pero las mismas no se han podido ejecutar porque el predio esta solo al momento de la visita, pese habersele comunicado su realización, conforme consta en la parte motiva de la presente respuesta.

SEGUNDO: En virtud de lo anterior **DECLARAR IMPROCEDENTE** algún ajuste a lo liquidado en los últimos cinco periodos teniendo en cuenta que a la fecha la empresa le ha facturado de conformidad a la toma de lectura que se extrae del medidor que surte su predio, tal y como se demostró en la parte motiva de la presente respuesta.

TERCERO: ACCEDER NUEVAMENTE a la solicitud del peticionario de realizar revisión técnica al inmueble ubicado en la **MANZANA G CASA 74 PISO 1 VILLAS DE SAN JUAN** de Piedecuesta, con código suscriptor N° **017354**, la cual se llevara a cabo el día **MIÉRCOLES 23 DE JUNIO 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 y dependiendo del resultado de la visita técnica, se le insta al usuario para que allegue copia del resultado de la orden de servicios y fotografía del medidor de su predio donde se pueda observar lectura actual, los cuales puede enviar al correo institucional servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co o directamente ante nuestras instalaciones a efectos de realizar, si es el caso, algún ajuste a lo facturado.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **HUGO ALBERTO VILLAMIZAR RUIZ**, quien para el efecto puede citarse en la **MANZANA G CASA 74 PISO 1 VILLAS DE SAN JUAN** 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 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) 355 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