

Piedecuesta, 6 de julio 2021

S. 2.021001597 06/07/2021 10:36

PQR



Señor(a)
VÍCTOR MANUEL SALAS
CRA. 5 # 10-70
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-330-21089** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1332** del 8 de junio de 2021, por el señor **VÍCTOR MANUEL SALAS** 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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA 330 - 21089

Piedecuesta, 24 de Junio de 2021

S. 2.021001472 25/06/2021 15:25
PQR



Señor
VICTOR MANUEL SALAS
CARRERA 5 N° 10 – 70 CENTRO
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 08 de Junio de 2021, interpuesto por el señor **VICTOR MANUEL SALAS**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1332**, 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 no está de acuerdo en el cobro de los 26 mts³ mensuales que le facturaron, por que el predio no presenta ninguna fuga, sin embargo el solicita instalación de un medidor de prueba y/o autorización para cambiar el medidor porque está dañado.

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° **008774** correspondiente a la dirección **CARRERA 5 N° 10 – 70 CENTRO** de Piedecuesta, actualmente la empresa le facturó 26 mts³ de consumo en el periodo correspondiente a marzo y abril de 2021, encontrándose en mora de 12.79 meses y por ende en proceso de cobro jurídico, tal y como se observa en la siguiente imagen 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 Candalaria
Sede Administrativa

1: USUARIO

Usuario	008774	Identificación		Ubicación	90303	0600	0000	
Nombre	CARVAJAL CLEMENTE			Uso	2 COMERCIAL	Estrato	7	
Dirección	CRA 5 10-70			Metausuario	NO	Familias	1	
C. Juridic	SI	Hd Control		Fct	0.0000000	Ciclo	09	
Abogado	LINA MARIA MUÑOZ MOREA							
Medidor N	009-123883 VOLUMETRICO KENT		Serie	2009	Dígitos	4	Diámetro	1/2"
Desocupado	No	Matricula inmobiliaria		Número predial				
Detenido	No							
Meses mora	12.79	Pagado	No Pagado	Entido	2104091	Financiación	0	
Usuario especial	No			Promedio Asumido	0			
Consumo	Mes 6: 26	Mes 5: 22	Mes 4: 22	Mes 3: 29	Mes 2: 29	Mes 1: 25	Promedio: 26	
Clase de suscriptor								
Fecha de venta	11	Pago de matricula en	FEB/01/87	Fecha de instalación	FEB/01/91			

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Orig...	Lec. tomada
ABR-21-1	NO	3054	3080	26	7	11			0
MAR-21-1	NO	3028	3054	26	7	04/23/21	04:23	INSTALACION NORM...	3080
FEB-21-1	NO	3006	3028	22	7	11			0
ENE-21-1	SI	2984	3006	22	7	02/26/21	02:23	CONSUMO FUERA DE...	3028
DIC-20-1	NO	2955	2984	29	7	11			0
NOV-20-1	SI	2926	2955	29	7	12/26/20	12:23	CONSUMO FUERA DE...	2983

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 últimos cinco periodos facturados, es decir, los periodos de 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 bimestralmente al medidor que surte su predio.

Entonces en aras de atender su inconformismo del consumo facturado de 26 mts³ en los periodos de marzo y abril de 2021, procede la empresa a ilustrarle de donde deviene dicho valor. Para ello se debe tener en cuenta como se dijo en párrafos anteriores que nuestra toma de lectura es cada dos meses, es decir, para facturar el consumo objeto de reclamación se tuvo en cuenta las dos últimas tomas de lectura, esto es, la realizada el 26 de febrero de 2021 la cual fue de 3028 mts³ y la toma de lectura del 23 de abril de 2021 la cual fue de 3080 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 52 mts³, es decir, 26 mts³ para cada mes, como efectivamente se facturó.

En ese orden de ideas, no hay lugar a realizar ningún ajuste o modificación a lo ya facturado, pues hasta la fecha se ha liquidado y facturado con base en la toma de lectura que se realiza al medidor que surte su predio, máxime si en cuenta se tiene que no se vislumbra siquiera una mínima desviación en el consumo facturado en los periodos de

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

marzo y abril de 2021, si en cuenta se tiene que su consumo promedio en los últimos seis periodos corresponde a 26 mts³.

Por otra parte, también es importante indicarle que no existe dentro de nuestro sistema orden de servicio de que nos indique que el medidor no está funcionando correctamente o que el predio presenta algún daño o fuga, sin embargo, atendiendo su solicitud y en aras de corroborar lo enunciado, se procedió a generar la orden de servicio N° 427404-0 la cual se llevará a cabo el día VIERNES 02 DE JULIO DE 2021 en el transcurso de la mañana, en aras de verificar y confirmar el estado del medidor. 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.

Empero, cabe recalcar solo para conocimiento, que en junio de 2020 se instalo sello al medidor por posible manipulación, según orden de servicio N° 382529. No obstante a ello, se le informa que si es su deseo cambiar el medidor lo puede hacer siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas emitidas en el contrato de condiciones uniformes que a continuación se le relacionara, no sin antes advertirle que igual la empresa le facturara hasta la lectura del medidor antiguo y una vez lo cambie debe comunicar inmediatamente a nuestra entidad para ordenar una revisión al mismo..

CARACTERISTICAS TECNICAS DEL MEDIDOR:

- Rango R – 160
- Longitud 115 mm
- Mecánico de velocidad
- Posición horizontal

Ahora, en caso que los resultados sean contrarios a lo aquí señalado, es decir, el medidor no funcione normalmente o el predio presente alguna anomalía o daño que altere el consumo, se le insta para que se acerque a nuestras oficinas directamente atención al usuario PQR o a través de la pagina institucional servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co, con copia de la orden de servicios ejecutada, a efectos de proceder si es el caso, a realizar algún ajuste a lo facturado.

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 a la factura del consumo de los periodos de marzo y abril de 2021 que fueron el objeto de la presente reclamación, 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, sin que se observe siquiera una mínima desviación significativa, tal y como se indicó en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: ACCEDER a su solicitud de realizar revisión técnica al inmueble ubicado en el **CARRERA 5 N° 10 – 70 CENTRO** de Piedecuesta con código suscriptor N° **008774** para determinar si existe o no algún daño en el medidor y/o fuga que altere el consumo

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 5

registrado, la cual se llevara a cabo el día **VIERNES 02 DE JULIO 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.

TERCERO: SE INSTA al peticionario para que una vez obtenga los resultados de la orden de servicio programada anteriormente y si esta es contraria a nuestros argumentos, se acerque a nuestras oficinas directamente atención al usuario PQR o a través de la pagina institucional servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co, con copia de la orden de servicios ejecutada, a efectos de proceder si es el caso, a realizar algún ajuste, conforme se indico en los argumentos expuestos.

CUARTO: INFORMAR al peticionario que no necesita autorización para cambiar el medidor y si es su deseo hacerlo éste debe cumplir con las especificaciones técnicas señaladas en la parte motiva de esta decisión y comunicar inmediatamente realice el cambio a nuestra entidad para registrarlo y generar visita técnica al predio, no sin antes advertirle que igual la empresa le facturara hasta la lectura del medidor antiguo, conforme se indico en la parte motiva de esta decision.

QUINTO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **VICTOR MANUEL SALAS**, quien para el efecto puede citarse en **CARRERA 5 N° 10 – 70 CENTRO** de Piedecuesta, haciendole 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

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