

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

Piedecuesta, 15 de julio 2021

S. 2.021001726 16/07/2021 09:01
PQR



Señor(a)
MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES
CRA. 9 # 8-62
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-330-21196** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1527** del 21 de junio de 2021, por el señor **MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES** 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 6

PTANA 330-21196

Piedecuesta, 08 de Julio de 2021
S. 2.021001651 08/07/2021 10:54
PQR



Señor
MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES
CARRERA 9 Nº 8 – 62 CENTRO
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 21 de Junio de 2021, interpuesto por el señor **MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **1527** 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, tenemos que el peticionario presenta reclamación por alto consumo, toda vez que al contratar un técnico le informo que su contador estaba en perfecto estado y no presenta ningún daño o fuga, razón por la cual solicita revisar el valor facturado.

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 **Nº 004884** corresponde a la dirección **CARRERA 9 Nº 8 – 62 CENTRO** de Piedecuesta, y en el periodo de marzo y abril de 2021 se le facturó 7 mts3 de consumo para cada mes, 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 : 004884 Identificación : C13825424 Ubicación: 90402 6740 0000
 Nombre : SANTOS REYES MIGUEL EDUARDO Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
 Dirección : CRA 9 8-62 P 1 Metausuario : No Familias: 1
 C. Jurídico : No Md. Control: Fct.: 0.0000000 Ciclos: 09 Tel.:
 Abogado :
 Medidor N : 008-006603 VOLUMETRICO KENT Serie: 2007 Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria: Número predial:
 Detenido : No
 Meses mora: 0.09 Pagado : Parcial Emitido : 2104091 Financiación : 0
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo : 7	7	10	10	22	22	13

 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : 11 Pago de matrícula en : NOV/01/95 Fecha de instalación : JUL/01/01

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tomada
ABR-21-1	NO	4074	4081	7	3	11	:		0
MAR-21-1	NO	4067	4074	7	3	04/29/21	04:28	INSTALACION NORMAL...	4080
FEB-21-1	NO	4057	4067	10	3	11	:		0
ENE-21-1	NO	4047	4057	10	3	02/25/21	02:23	SIN NOTA	4066
DIC-20-1	NO	4025	4047	22	3	11	:		0
NOV-20-1	SI	4003	4025	22	3	12/26/20	12:23	CONSUMO FUERA DE R...	4047

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.

Para mayor ilustración la empresa procede a informarle de donde deviene cada valor facturado en los últimos cinco periodos, no obstante a ello y solo para su conocimiento, se le informa que en los periodos de septiembre y octubre de 2020, se presentó una desviación significativa en el consumo registrado en el predio, toda que la lectura del 27 de agosto de 2020 fue de 3971 mts3 y la lectura del 26 de octubre de 2020 fue de 4008 mts3, cuya diferencia nos arrojaba un total a facturar de 37 mts3, es decir, 19 mts3 para cada mes. Sin embargo, la empresa asumió un promedio y solo le facturó 16 mts3, quedando pendientes por facturar 5 mts3.

Lo anterior, 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

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

dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.

Por consiguiente, es importante informarle al usuario 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 practicó nuevamente una revisión previa al predio por alto consumo el día 10 de noviembre de 2021, mediante orden de servicios N° 402415, en la cual se verificó que el medidor estaba en buen estado y no existía ningún daño o fuga, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	402415	Sector :	90402	Consecutivo :	176885
Código :	004884	Barrio :	94230 CENTRO		
Fecha :	OCT/27/20	Dirección :	CRA 9 8-62 P 1		
Hora :	14:36	Dir. Daño :	CRA 9 8-62 P 1		
Medio :	S.L.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90402 6740 0000	Ciclo :	09
# Imp :	2	Medidor :	008-006603 VOLUMETRICO KENT	Uso :	1
Asignado a :		Serie:	2007 Dig.4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142			
Observación :	VERF SI HAY FUGAS INTERNAS O EXTERNAS? HACER PRUEBA LLAVES,				
#PERSONAS					
DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio:	NOV/10/20	Hora Inic. :	07:50	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	NOV/10/20	Hora Term. :	07:50	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	4019		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0		
Usua. Solici :	ANA MILENA AZA OJEDA	Vlr. Iva :	0		
Usua. Report :	JENNIFER NIÑO SIERRA	Fec Descargue :	NOV/18/20		
Datos del Daño:		Total :	0		
Observacion :		Ver # Fact S/N:		No. Cuotas :	0
MEDIDOR EN BUEN ESTADO NO HAY FUGAS VIVE UNA PERSONA Y FUNCIONA LOCAL DE JEYERIA					

Entonces, observado que el predio no presentaba ningún daño, la empresa procedió a confirmar el consumo en los dos periodos siguientes, esto es, noviembre y diciembre de 2020, y se tuvo en cuenta la toma de lectura del 26 de octubre de 2020 la cual fue de 4008 mts3 y la toma de lectura del 26 de diciembre de 2020 la cual fue de 4047 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 39 mts3, es decir, 19 mts3 para cada mes, más los 5 mts3 pendientes de facturar en los periodos de septiembre y octubre de 2020, nos arrojó un total a facturar de **22 mts3**, tal y como se facturó.

No obstante de ello, la empresa envió nuevamente orden de servicio N° 408969 la cual no se pudo ejecutar el 08 de enero de 2021, teniendo en cuenta que el predio se encontraba solo en el momento, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento y veracidad.

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: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 408969 Sector : 90402 Consecutivo : 151352
 Código : 004884 Barrio : 94230 CENTRO
 Fecha : ENE/07/21 Dirección : CRA 9 8-62 P 1
 Hora : 16:17 Dir. Daño : CRA 9 8-62 P 1
 Medio : PERSONAL Solicitante : PQR3
 # Sol : 1 Ubicación : 90402 6740 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 1 Medidor : 008-006603 VOLUMETRICO KENT
 Asignado a : Serie: 2007 Dig. 4 Diam. 1/2 "
 Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR
 Observación : VERIFIC SI MEDID REGISTRA CONSUMO HAC PRUEB D LLAV #PERSON #
 LECTUR PREDIO HABITADO O DE SOCUPADO ?

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : P04 URIEL PEDRAZA JAIMES Vr Visita : 0
 Fecha Inicio: ENE/08/21 Hora Inic. : 08:35 Vr Materiales : 0
 Fecha Final : ENE/08/21 Hora Tern. : 08:50 Vr Administra : 0
 Vr Pavimento : 0
 Cambio Med. : N Lectura Serv. 4054
 Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0
 Usua.Solici : JENNIFER NIÑO SIERRA Vlr. Iva : 0
 Usua.Report : LINA FERNANDA GOMEZ Fec Descargue : ENE/12/21
 Datos del Daño: Total : 0
 Observacion : Ver # Fact S/N: No.Cuotas : 0
 SE HACE VISITA, SE VERIFICA CON VECINOS. PREDIO HABITADO FLIA. SOLO EN EL MOMENTO

Los periodos de enero y febrero de 2021, se liquidaron con base en la toma de lectura del 26 de diciembre de 2020 la cual fue de 4047 mts³ y la toma de lectura del 25 de febrero de 2021 la cual fue de 4066 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 19 mts³, es decir, **10 mts³** para cada mes, como indudablemente se liquidó. Cabe recalcar que en este periodo se evidencio que el consumo disminuyo notoriamente y se restableció al consumo normal del predio.

Finalmente para el periodo de marzo y abril de 2021, se tuvo en cuenta la lectura tomada el 25 de febrero de 2021 la cual fue de 4066 mts³ y la lectura tomada el 29 de abril de 2021 la cual fue de 4080 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 14 mts³, es decir, **7 mts³** para cada mes, como efectivamente se facturó.

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 ningún aumento exorbitante en el consumo, pues conforme se explicó en parágrafos anteriores el consumo que se registró en los periodos de noviembre y diciembre de 2020, fue confirmado a través de las ordenes de servicio practicadas al inmueble.

En consecuencia, de acuerdo a la visita técnica ejecutada al bien inmueble 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 predio conforme a la toma de lectura que se realiza bimestralmente, sin que se vislumbre ningún tipo de daño o fuga que genere aumento en el consumo, razón por la cual no hay lugar a ninguna modificación o reajuste a lo facturado.

Por otra parte y en caso de no estar de acuerdo con las lecturas tomadas por la empresa, se le sugiere allegar como prueba fotografía del medidor que surte su predio, donde se pueda observar la identificación del medidor y su lectura actual, indicando la fecha de la toma de la fotografía.

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 Candelario
Sede Administrativa

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

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 ACCEDER a la solicitud del peticionario de realizar algún ajuste a lo facturado por alto consumo, toda vez que lo liquidado en los últimos cinco periodos facturados ha correspondido al consumo registrado en la toma de lectura que se realiza bimestralmente al medidor que surte su predio y según la última orden de servicio realizada no se evidencia ningún daño o anomalía que altere el consumo, conforme a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES**, quien para el efecto puede citarse en la **CARRERA 9 N° 8 – 62 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 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 Metroserives 

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