

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

Piedecuesta, 27 de julio 2021

S. 2.021001809 27/07/2021 09:16
PQR



Señor(a)
DORIS PATRICIA PEDRAZA CAICEDO
 TRANSVERSAL 1HN # 4C-24
 CIUDADELA LA ARGENTINA
 PIEDECUESTA.
Dorispatria27@hotmail.com

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21231** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1627** del 1 de julio de 2021, por la señora **DORIS PATRICIA PEDRAZA CAICEDO** 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

PTANA 330-21231

Piedecuesta, 16 de Julio de 2021
S. 2.021001735 16/07/2021 13:37
PQR



Señora
DORIS PATRICIA PEDRAZA CAICEDO
TRANSVERSAL 1HN N° 4C- 24 CIUADAELA LA ARGENTINA
dorispatria27@hotmail.com
TELEFONO 318 268 8580
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 01 de Julio de 2021, interpuesto por la señora **DORIS PATRICIA PEDRAZA CAICEDO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1627** 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 la usuaria señala que adeuda la suma de \$3.404.000 correspondiente a 19 meses de mora, que realizó un abono de \$650.000 pesos y no lo ve reflejado en la factura. Así mismo, señala que el consumo facturado es muy alto atendiendo que habitan las mismas 4 personas adultas y una menor de edad. Que según una visita previa al predio se encontró una fuga pequeña en el sanitario, sin embargo, solicita le facturen consumo promedio de acuerdo a las personas que lo habitan y le exoneren del pago de los intereses moratorios.

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 N° **012953** corresponde a la dirección **TRANSVERSAL 1HN N° 4C- 24 CIUADAELA LA ARGENTINA** de Piedecuesta.

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

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

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, al analizar su petición con la imagen expuesta anteriormente, encontramos como primera medida que efectivamente se observó una desviación significativa en el periodo de enero y febrero de 2021, teniendo en cuenta que la toma de lectura 23 de diciembre de 2020 fue de 3953 mts³ y la toma de lectura del 26 de febrero de 2021, fue de 4101 mts³, cuya diferencia arrojaba para facturar 148 mts³, es decir, 74 mts³ para cada mes, sin embargo, la empresa asumió un promedio y solo se le facturó 62 mts³ para cada mes, quedando pendiente por facturar 24 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 periodo 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 periodos 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".

Así las cosas, respetándose el debido proceso el 16 de marzo de 2021 se le envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de febrero de 2021, en aras de informarle que se le practicaría una revisión previa a efectos de determinar el consumo registrado en el predio, siendo recibida por Dayana Suarez, de la cual adjunto una copia para su verificación, constante de 1 folio.

Por consiguiente, es importante informarle a la usuaria 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 una revisión previa al predio por alto consumo el día 11 de mayo de 2021, mediante orden de servicios N° 421173, donde según reporte se pudo determinar que al realizar prueba de llaves se observó que el predio presentaba una fuga en el árbol del sanitario, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	421173	Sector :	90204	Consecutivo :	185541
Código :	012953	Barrio :	92410 LA ARGENTINA		
Fecha :	ABR/29/21	Dirección :	TRANS 1HN 4C-24		
Hora :	10:27	Dir. Daño :	TRANS 1HN 4C-24		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90204 1360 0000	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	0000054266 CHORRO MULTIPLE TAVIRA	Uso :	1
Asignado a :		Serie :	2007 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	946		REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142		
Observación :	VERIF SI HAY FUGA INTERNA Y EXTERNA, # PERSONAS, HACER PRUEBA DE LLAVES				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	G09 OSCAR QUINTERO	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	MAY/11/21	Hora Inic. :	15:11
Fecha Final :	MAY/11/21	Hora Term. :	15:21
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	4423
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua. Solici. :	MARIA ALEJANDRA RUED	Vlr. Iva :	0
Usua. Report :	GLORIA JOULIETH PERE	Fec Descargue :	MAY/25/21
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :		Ver # Fact S/N :	
	VIVIENDA HAB 4 PERS PRUEB DE LLV REALIZADA BIEN DAÑO ARBOL SANITARIO		
		No. Cuotas :	0

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

Posteriormente, la empresa notó que el inmueble continuaba presentando alto consumo observando otra desviación significativa en los periodos siguientes, razón por la cual nuevamente envió visita técnica a efectos de verificar y establecer el alto consumo registrado en el predio. Visita que fue practicada el 09 de julio de 2021 a través de la orden de servicio N° 430834 y en la cual se pudo constatar que el predio presenta una posible fuga interna imperceptible, toda vez que al realizar prueba de llaves el medidor registra consumo con llaves cerradas, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto de nuestro sistema para su conocimiento y verificación.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	430834	Sector :	90204	Consecutivo :	154832				
Código :	012953	Barrio :	92410	LA ARGENTINA					
Fecha :	JUL/07/21	Dirección :	TRANS 1HN 4C-24						
Hora :	09:20	Dir. Daño :	TRANS 1HN 4C-24						
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	PQR						
# Sol :	1	Ubicación :	90204	1360	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	0000054266 CHORRO MULTIPLE TAVIRA			Serie:	2007 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Asignado a :									
Servicio :	305	REVISION DEL MEDIDOR							
Observación :	VERIFICAR SI EXISTEN FUGAS, TIENE CONSUMO ALTO, VERIFICAR MDD								
R, VERIFICAR LECT LLAMAR 3182688580									

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	R18	MARTIN GOMEZ	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	JUL/09/21	Hora Inic. :	09:40	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUL/09/21	Hora Term. :	09:55	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	4731		
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua.Solici :	JENNIFER NIÑO SIERRA		Vlr. Iva :	0	
Usua.Report :	MARISNEIDA SANDOVAL		Fec Descargue :	JUL/09/21	
Datos del Daño:			Total :	0	
Observación :	Ver # Fact S/N:		No.Cuotas :	0	
PERSONAS - 4 POSIBLE FUGA INTERNA IMPERSECTIBLE (MEDIDOR REGISTRA CONSUMO CON LLAVES CEF					

En consecuencia, se le informa a la peticionaria que conforme a lo anterior la empresa no pudo identificar el sitio exacto de la fuga por ser posiblemente una fuga interna imperceptible, por tanto debe buscar los medios tecnológicos apropiados como lo es por ejemplo la prueba de geófono o los elementos que ella considere necesarios y pertinentes para detectarla.

No sin antes aclararle que de conformidad con el artículo 146 inciso 3 de la Ley 142 de 1994 que dispone: "...A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido"

Arreglada la fuga deberá informar a la empresa para que se proceda a generar otra visita técnica al predio a efectos de verificar y esclarecer si ya fue reparada, el sitio y qué tipo de fuga era. En caso de que la fuga evidentemente sea imperceptible, luego de 15 días de reparada se debe acercar a nuestras instalaciones específicamente con el personal de atención al usuario PQR, a quien le deberá adjuntar material probatorio del arreglo realizado como por ejemplo fotografías del sitio de la fuga y su reparación, informar la fecha exacta que la reparó y la lectura actual del medidor, la cual también puede llegar a través de una fotografía.

Así las cosas, se le solicita allegar la documentación requerida a efectos de si es el caso, proceder a realizar un aforo con base en el consumo real y efectivo del predio, para de esta manera proceder a reajustar la facturación, solo por los periodos en que se ve reflejada la

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

fuga y si están dentro de los últimos cinco periodos facturados de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Finalmente y frente a su señalamiento que no ve reflejado el abono que realizó por \$650.000 pesos, es imperioso indicarle que revisada nuestras constancias de pago, observamos que un pago por \$650.000 pesos en el Banco Sudameris el 19 de marzo de 2021, correspondiente a un abono del periodo facturado de enero de 2021.

<p>1: USUARIO</p> <p>Usuario : 012953 9020413600000 PINTO PEDRAZA DOMINGO TRANS 1HN 4C-24 Ciclo : 09 CICLO UNICO Año : 21 Mes : 01 Periodo : 1</p> <p>ENE/01/21 - ENE/31/21 \$ 3,257,800 6410111</p>	<p>3: CONSTANCIA</p> <p>Solicitada por : CC / Nit : Empleado que Firma : Cargo : Código de Archivo :</p>
---	--

2: CANCELACION					
Fecha Banco	Fecha Aplicación	Entidad	Financiacion	Vlr. Cancelado	Sucurs
MAR/19/21	MAR/23/21 10:45	SUDAMERIS L:0395-30195 C.7	0	650,000	PIEDECU

Así mismo, solo para su conocimiento y en aras de desvirtuar su dicho, le adjuntamos copia de la factura N° 6410111 del periodo facturado de enero de 2021, por valor total a cancelar de \$3.257.800 pesos y copia de la factura N° 6457067 del periodo facturado de febrero de 2021, en la cual se vislumbra el abono realizado por \$650.000 pesos, para un total a cancelar en dicho periodo de \$2.836.060 pesos.

Por otra parte y atendiendo que se encuentra en mora de 20.08 meses, adeudando a la fecha la suma de \$4.231.628 pesos, con los diferidos de julio y agosto de 2020, se le comunica que de conformidad con el Acuerdo 010 del 2021 del 29 de junio de 2021, la empresa establece la rebaja de intereses moratorios para los usuarios y/o suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa Piedecuestana de servicios públicos E.S.P, que estén reportados con dos y más meses de atraso, previa notificación escrita de la deuda de conformidad con las consideraciones del presente acuerdo y teniendo en cuenta los siguientes porcentajes así:

- a). El **cien por ciento 100%** de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda hasta el 31 de diciembre del 2021 o hasta que se levante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en virtud del virus Covid-19.
- b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 31 de diciembre del 2021 o hasta que se levante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en virtud del virus Covid-19.

Conforme a lo dicho anteriormente los usuarios y/o suscriptor podrán acceder a un descuento de intereses dependiendo de la modalidad de pago que realicen y si se acogen al beneficio.

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



	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 5 de 7

En el caso de que el usuario desee efectuar acuerdo de pago o financiación debe cumplir con unos requisitos conforme a lo siguiente.

Si desea realizar Financiación de los valores adeudados por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, debe acercarse a la Empresa o allegar por medios electrónicos los siguientes requisitos:

USUARIO PROPIETARIO:

- *Certificado de libertad y tradición del inmueble donde se está prestando el servicio.*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.*

USUARIO NO PROPIETARIOS:

Además de los anteriores requisitos

- *Carta de autorización del propietario del inmueble*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada*

Con los anteriores requisitos más la consignación del 30% de cuota inicial, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12, 24 o 36 meses según elección del suscriptor y/o usuario.

IGUALMENTE ME PERMITO INFORMARLE QUE EL USUARIO PODRÁ EFECTUAR ABONOS A LA FACTURA EN CUALQUIER MOMENTO del 70% y 50% de la factura.

Conforme a lo anterior, la invitamos para que se acerque a nuestra instalación en sede administrativa para que sea atendida por nuestro personal de atención al usuario a fin de realizar el trámite correspondiente que se ajuste a sus condiciones económicas teniendo en cuenta que el trámite solicitado no puede realizarse a través de este medio pues este requiere de requisitos evento que desee financiar o en su defecto la liquidación del descuento de los intereses si es por pago total.

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: DECLARAR IMPROCEDENTE la solicitud de la peticionaria de reajustar la facturación, si es el caso, hasta tanto, no se corrobore que la fuga ya fue reparada, sitio y qué tipo de fuga era para lo cual deberá aportar fotografías del arreglo realizado a la fuga que presentó el inmueble, fecha exacta de la reparación y lectura actual del medidor, la cual también puede allegar a través de una fotografía. Lo anterior, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INFORMAR el acuerdo N° 010 de 2021 del 29 de junio de 2021 proferido por la empresa, mediante el cual concede descuentos en los intereses moratorios del 100% por pago total o del 50% por pago parcial, conforme se expone en la parte motiva de la presente decisión.

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 6 de 7

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **DORIS PATRICIA PEDRAZA CAICEDO**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **TRANSVERSAL 1HN N° 4C- 24 CIUADAELA LA ARGENTINA** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **dorispatricia27@hotmail.com**, 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 metroservice 

COPIA ORIGINAL

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