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

Piedecuesta, 30 de julio 2021

S. 2.021001898 30/07/2021 10:26
PQR



Señor(a)
JAIRO CESAR GUEVARA
CL 14 # 16B-08
MOLINOS DEL VIENTO
Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21291** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1636** del 2 de julio de 2021, por el señor **JAIRO CESAR GUEVARA** 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 330-21291

Piedecuesta, 22 de Julio de 2021

S. 2.021001770 22/07/2021 10:26

PQR



Señor
JAIRO CESAR GUEVARA
CALLE 14 N° 16B – 08 MOLINOS DEL VIENTO
TELEFONO 315 310 9835
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 02 de Julio de 2021, interpuesto por el señor **JAIRO CESAR GUEVARA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicado con número interno **1636**, 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 90.2 Ley 142 de 1994: Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. "Se consideran costos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición. La falta de medición del consumo, por acción u omisión.

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 solicita explicación sobre el cobro realizado en la factura del código suscriptor N° 027967, toda vez que en el predio figuran dos medidores pero este no está en funcionamiento toda vez que el medidor que figura es el correspondiente al código suscriptor N° 024757.

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° **027967** corresponde a la dirección **CALLE 14 N° 16B – 08 MOLINOS DEL VIENTO** de Piedecuesta y actualmente se le facturo 15 mts³ de consumo para el periodo de mayo de 2021.

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

Atencion:

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

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.

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 de diciembre de 2020, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual. Las reclamaciones frente a periodos anteriores a los señalados a la fecha ya son extemporáneos.

Analizada nuestra base de datos junto con su petición, observamos que efectivamente al usuario se le está facturando consumo promedio, sin embargo, en atención a la orden de servicio N°428484 ejecutada el 15 de julio de 2021, se pudo constatar que el medidor ubicado en la nomenclatura CALLE 14 N° 16B – 08 tiene el servicio suspendido, tal y como se evidencia en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	428484	Sector :	90401	Consecutivo :	154690
Código :	027967	Barrio :	94095	MOLINO DEL VIENTO	
Fecha :	JUN/28/21	Dirección :	CL 14 16B-08		
Hora :	16:54	Dir. Daño :	CL 14 16B-08		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	PQR.		
# Sol :	1	Ubicación :	90401	8999	0100
# Imp :	2	Medidor :	146282 CHORRO UNICO ABB		
Asignado a :		Serie:	2012 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305	REVISION DEL MEDIDOR			
Observación :	VERIF SI ESTA EN USO, VERRIF SI RESIGTRA CONSUMO Y PASAR AL SIGUIENTE DIGITO				

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	P04	URIEL PEDRAZA JAIMES	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	JUL/15/21	Hora Inic. :	09:10	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUL/15/21	Hora Tern. :	09:20	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	131	Subtotal :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0
Usua.Solici :	MARIA ALEJANDRA RUED				
Usua.Report :	MARISNEIDA SANDOVAL		Fec Descargue :	JUL/15/21	
Datos del Daño :			Total :	0	
Observación :	Ver # Fact S/N:			No. Cuotas :	0
SE VERIFICA Q EL LOCAL DELA CALLE 14- 16B - 08 TIENE EL SERVICIOS SUSPENDIDO 2 LOCALES UNIDOS US AN EL SERVICIO					

En ese orden de ideas y verificado que dicho medidor no está en uso, procede la empresa a reajustar la factura correspondiente a los últimos cinco periodos facturados, es decir, de diciembre de 2020 a abril de 2021, eliminando 72 mts³ de consumo de cuenta pendiente que fueron facturados al usuario, cobrando únicamente los cargos fijos que por ley está autorizados su cobro en atención al artículo 90 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, se eliminará el consumo facturado en el periodo de mayo de 2021 correspondiente a 15 mts³ de consumo, facturándole únicamente los cargos fijos. Por ende, se modifica la factura N° 6619262 del periodo facturado de mayo de 2021 por valor total a cancelar de **\$420.990 pesos**, la cual lleva inmersa las modificaciones descritas anteriormente. Igualmente y solo para conocimiento se le adjunta la misma factura pero sin las modificaciones señaladas por valor de \$632.310 pesos, para que si es su deseo proceda a realizar la respectiva comparación y verificación de lo anunciado. Se anexan dos folios.

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

En atención a lo anterior, se le informa al peticionario que independientemente que el medidor este en uso o no, por normatividad vigente la empresa le facturara solo los cargos básicos y/o fijos, los cuales no son objeto de no cobro por parte de la empresa si en cuenta se tiene que estos se facturan independientemente del nivel de uso del servicio. **Toda vez que el solo hecho que el predio este matriculado formalmente por ley hay lugar a realizar el respectivo cobro de acueducto, alcantarillado e inclusive aseo.** En consecuencia, se le sugiere al peticionario si es su deseo, la cancelación de una de las dos matriculas.

Por otra parte y atendiendo que se encuentra en mora de 13 meses, adeudando a la fecha la suma de \$452.946 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:

- 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.
- 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.

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.

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

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

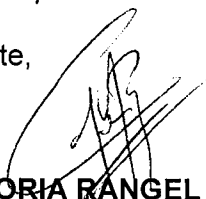
PRIMERO: ACCEDER a la petición del usuario, razón por la cual se reajusta el consumo de los periodos de diciembre de 2020 a abril de 2021, eliminando 72 mts³ de consumo por cobros promedios, teniendo en cuenta que según orden de servicio N° N°428484 ejecutada el 15 de julio de 2021, el medidor no está en funcionamiento, de conformidad a los considerandos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: En atención a lo anterior, **SE REAJUSTA** la factura N° 6619262 del periodo facturado de mayo de 2021, a la cual también se eliminan los 15 mts³ de consumo liquidados por consumo promedio, facturándole únicamente los cargos básicos que por ley están autorizados su cobro, para un total a cancelar de **\$420.990 pesos**, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: 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.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **JAIRO CESAR GUEVARA**, quien para el efecto puede citarse **CALLE 14 N° 16B – 08 MOLINOS DEL VIENTO** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la decisión de la E.S.P., 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"*.

Cordialmente,



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) 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