

PTANA 330-21465

Piedecuesta, 11 de Octubre de 2021
S. 2.021002557 11/10/2021 11:31

PQR



Señora
SANDRA MILENA OSPINA POVEDA
CARRERA 2 N° 14 – 17 APTO 201 BELLAVISTA
chyquytyka@gmail.com
TELEFONO 316 547 2838
Piedecuesta

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA - 330-21465 de fecha 11 de Octubre de 2021. Del radicado interno N° 2401 de fecha 05 de Octubre de 2021.

Respetado señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citarlo (a) para que comparezca a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., ubicada en la Carrera 8 N° 12 - 28 del Municipio de Piedecuesta, en el horario de **7:30 p.m. a 11:30 a.m.** y de **01:30 a 05:30 p.m.**, a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión de **fecha 11 de Octubre de 2021**, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin embargo y siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional mediante el cual se imparte instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo selectivo en todo el territorio nacional, se le anexa a esta comunicación la respuesta **PTANA 330-21465** del 11 de Octubre de 2021 para su conocimiento.

Al no presentarse a notificarse personalmente, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de envío de este oficio, se procederá a surtir la notificación por Aviso, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para efectos de surtir la notificación personal por favor presentarse con este oficio, cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.

Anexo 4 folios.

Con toda atención,


MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Diaz / 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

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

PTANA 330-21465

Piedecuesta, 11 de Octubre de 2021
S. 2.021002557 11/10/2021 11:31
PQR



Señora
SANDRA MILENA OSPINA POVEDA
CARRERA 2 N° 14 – 17 APTO 201 BELLAVISTA
chyquytyka@gmail.com
TELEFONO 316 547 2838
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 05 de Octubre de 2021, interpuesto por la señora **SANDRA MILENA OSPINA POVEDA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **2401** 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 la peticionaria solicita le expliquen el alza en la facturación de mayo y junio de 2021, toda vez que le están facturando por promedio sin revisar el medidor, máxime si en cuenta se tiene la baja en la factura siguiente. Razón por la cual solicita reajuste a lo facturado a su consumo real.

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° 020424** corresponde a la dirección **CARRERA 2 N° 14 – 17 APTO 201 BELLAVISTA** de Piedecuesta y en los periodos de julio y agosto de 2021 se le facturó 9 mts³ de consumo por mes, encontrándose en mora de un 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 Administrativo

1: USUARIO

Usuario : 020424 Identificación : Ubicación: 90303 1990 0002
 Nombre : CARRILLO YAMILE Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección : CRA 2 14-17 APTO 201 Metausuario : No Familias: 1
 C. Juridic : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel :
 Abogado :
 Medidor N : 0000049595 VOLUMETRICO KENT 2000 Digitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora: 1.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2107091 Financiación : 2
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	9	22	22	7	7	13	13

 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : AGO/16/06 Pago de matricula en : AGO/16/06 Fecha de instalación : AGO/16/06

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada
AGO-21-1	NO	2335	2344	9	2	//	:		0
JUL-21-1	NO	2326	2335	9	2	08/26/21	08:23	INSTALACION NORMAL	2343
JUN-21-1	NO	2304	2326	22	2	//	:		0
MAY-21-1	SI	2282	2304	22	2	06/29/21	06:25	CONSUMO FUERA DE RAN...	2325
ABR-21-1	NO	2275	2282	7	2	//	:		0
MAR-21-1	NO	2268	2275	7	2	04/27/21	04:24	INSTALACION NORMAL	2281
FEB-21-1	NO	2255	2268	13	2	//	:		0
ENE-21-1	NO	2242	2255	13	2	02/27/21	02:25	SIN NOTA	2267

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 marzo, abril, mayo, junio y julio de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado.

Analizada la petición del usuario junto con nuestro sistema interno expuesto en la imagen adjunta anteriormente, en la cual puede verificar periodo facturado, toma de lectura, fecha y hora de la misma, consumo, entre otros, encontramos que el consumo facturado en los últimos cinco periodos a correspondiendo al registro que se extrae de la toma de lectura que se realiza bimestralmente al medidor que surte su predio y no por promedio como lo señala la peticionaria.

Para mayor ilustración y verificación de lo enunciado se procederá a informarle de donde deviene cada valor facturado en los últimos cinco periodos facturados, entonces, tenemos que para liquidar el periodo de marzo y abril de 2021 atendiendo que nuestro sistema es bimestral, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 27 de febrero de 2021 la cual fue de 2267 mts3 y la toma de lectura del 27 de abril de 2021 la cual fue de 2281 mts3, cuya

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 3 de 5

diferencia nos arroja un total a facturar de 14 mts³, es decir, **7 mts³** para cada mes, como efectivamente se facturó.

Los periodos de mayo y junio de 2021 se liquidaron con base en la toma de lectura del 27 de abril de 2021 la cual fue de 2281 mt³ y la toma de lectura del 29 de junio de 2021 la cual fue de 2325 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 44 mts³, es decir, **22 mts³** por mes, como indudablemente se facturó. Cabe recalcar que indudablemente se observa un aumento en el consumo pero que su facturación se derivó del registro extraído del medidor que surte su predio.

Finalmente, para liquidar los periodos de julio y consecuentemente agosto de 2021 (a la fecha no se ha facturado), se tuvo en cuenta la toma de lectura del 29 de junio de 2021 la cual fue de 2325 mt³ y la toma de lectura del 26 de agosto de 2021 la cual fue de 2343 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 18 mts³, es decir, **9 mts³** por mes, como evidentemente se facturó.

Así las cosas y contrario a su señalamiento, la empresa a la fecha no le está facturando consumo promedio a su predio, si en cuenta se tiene que la liquidación de los últimos cinco periodos ha correspondido a lo registrado en la toma de lectura del medidor que surte el bien inmueble y si bien es cierto presentó una aumento en el consumo en los periodos de mayo y junio de 2021, no es menos cierto que en los periodos de julio y consecuentemente agosto de 2021 su consumo se reguló al consumo normal e histórico del mismo, evidenciándose sin duda alguna que no existe ningún daño y/o anomalía que altere el consumo registrado.

Por eso y como ya se expresó, es imperioso advertirle a la usuaria que su facturación radicó de la toma de lectura del medidor y hasta la fecha se le ha facturado hasta la lectura **2344 mts³** (periodo de agosto de 2021), circunstancia que se acredita y tiene secuencia con la fotografía adjunta a su petición donde nos allega una lectura a fecha 05 de octubre de 2021 de **2359 mts³**, es decir, una lectura mayor a la liquidada actualmente a periodo de agosto de 2021.

Así las cosas, no habrá lugar a realizar ningún ajuste y/o modificación a lo facturado en los periodos de mayo y junio de 2021, toda vez que lo que se liquidó fue el consumo registrado conforme a la toma de lectura extraída del medidor que surte su predio, tal y como se evidencia en la imagen adjunta en la cual puede observar todos los datos e información aquí señalados y obviamente con la factura expedida mes a mes y que llega a su residencia.

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 de la peticionaria de realizar algún ajuste a lo facturado en los periodos de mayo y junio de 2021, toda vez que lo que se ha liquidado y facturado ha correspondido al consumo registrado en la toma de lectura que se realiza al medidor que surte su predio, sin que se evidencie ningún daño o anomalía que altere el mismo, si en cuenta se tiene que el consumo se regulo en los periodos siguientes de julio

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 Condelaria
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 5

y consecuentemente agosto de 2021. Lo anterior, de conformidad a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INFORMAR a la peticionaria que ha periodo de agosto de 2021 se le va a facturar hasta la lectura 2344 mts3, conforme se indicó y se observa en la imagen adjunta en los considerandos expuestos.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **SANDRA MILENA OSPINA POVEDA**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **CARRERA 2 N° 14 – 17 APTO 201 BELLAVISTA** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **chyquytyka@gmail.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 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