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

Piedecuesta, 18 de noviembre 2021

S. 2.021002880 18/11/2021 09:39
PQR



Señor(a)
MARIA EUGENIA FORERO MORENO
 Carrera 1D # 7 – 33 VILLA NUEVA
 TELÉFONO 315 878 1132
 Piedecuesta

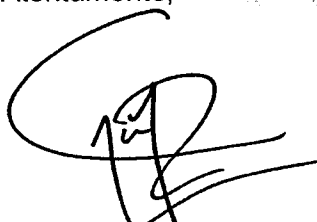
AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21541** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2664** del 04 de noviembre de 2021, por la señora **MARIA EUGENIA FORERO MORENO**. 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 330-21541

Piedecuesta, 09 de Noviembre de 2021
S. 2.021002805 09/11/2021 15:06

PQR



Señora
MARIA EUGENIA FORERO MORENO
CARRERA 1D N° 7 – 33 VILLA NUEVA
TELEFONO 315 878 1132
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 04 de Noviembre de 2021, interpuesto por la señora **MARIA EUGENIA FORERO MORENO**, ante la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **2664** 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 peticionaria informa que su factura era de \$60.000 a \$65.000 pesos, sin embargo los últimos tres meses ha cancelado \$131.490 pesos, es decir, se incrementó el doble, sin fundamento alguno porque lo habitan las mismas tres personas y no existen fugas. Razón por la cual solicita el reajuste de las últimas tres facturas al consumo que tenían antes hasta tanto no se determine las razones de la desviación significativa que se presenta.

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° 007280** corresponde a la dirección **CARRERA 1D N° 7 – 33 VILLA NUEVA** de Piedecuesta, y en los últimos periodos facturados, esto es, julio y agosto de 2021 se le facturó 40 mts³ de consumo por 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 : 007280 Identificación : C 19454334 Ubicación: 90404 4150 0000
 Nombre : MENDOZA RUGELES TOMAS Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
 Dirección : CL 1D 7-33 Metausuario : No Familias: 1
 C. Juridic : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel. : 3173786934
 Abogado :
 Medidor N : 2013314329 SIRIUS-S-CHORRO UNICO MECA 2013 Dígitos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado : No Matrícula inmobiliaria : 314-21780 Número predial : 010001600001000
 Detenido : No
 Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2108091 Financiación : 2
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo : 40	38	38	38	38	36	38

 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : // Pago de matrícula en : ABR/01/94 Fecha de instalación : ABR/01/94

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada
AGO-21-1	NO	3457	3497	40	3	//	:		0
JUL-21-1	NO	3417	3457	40	3	08/31/21	08:26	INSTALACION NORMAL	3497
JUN-21-1	NO	3379	3417	38	3	//	:		0
MAY-21-1	NO	3341	3379	38	3	06/28/21	06:27	INSTALACION NORMAL	3417
ABR-21-1	NO	3303	3341	38	3	//	:		0
MAR-21-1	NO	3265	3303	38	3	05/01/21	04:28	INSTALACION NORMAL	3340
FEB-21-1	NO	3229	3265	36	3	//	:		0
ENE-21-1	NO	3193	3229	36	3	03/01/21	02:27	SIN NOTA	3265
DIC-20-1	NO	3156	3193	37	3	//	:		0

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.

En virtud del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 la empresa procede a discriminar únicamente los últimos cinco periodos facturados, es decir, los periodos de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. Por ende, cualquier reclamación frente a consumos anteriores a los aquí enunciados a la fecha ya es extemporáneo.

Analizada la petición de la usuaria junto con nuestro sistema interno expuesto en la imagen adjunta anteriormente, en la cual puede observar fecha y hora de toma de lectura, periodo y consumo liquidado, 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.

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 01 de marzo de 2021 la cual fue de 3265 mts3 y la toma de lectura del 01 de mayo de 2021 la cual fue de 3340 mts3, cuya diferencia

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 6

nos arroja un total a facturar de 75 mts³, es decir, **38 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 01 de mayo de 2021 la cual fue de 3340 mt³ y la toma de lectura del 28 de junio de 2021 la cual fue de 3417 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 77 mts³, es decir, **38 mts³** por mes, como indudablemente se facturó.

Finalmente, para liquidar los periodos de julio y agosto de 2021 se tuvo en cuenta la toma de lectura del 28 de junio de 2021 la cual fue de 3417 mt³ y la toma de lectura del 31 de agosto de 2021 la cual fue de 3497 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 80 mts³, es decir, **40 mts³** por mes, como evidentemente se facturó.

Así las cosas, tenemos que la empresa ha liquidado y facturado de conformidad al registro extraído del medidor que surte su predio en cada toma de lectura, sin que se observe siquiera una mínima desviación significativa y contrario a su dicho, el histórico de consumo en los últimos 10 periodos facturados ha sido 38 mts³, tal y como se puede observar en las facturas expedidas y en la imagen expuesta anteriormente. Por lo tanto no se accede a su petición de reajustar los últimos tres periodos liquidados, esto, es junio, julio y agosto de 2021.

Ahora, es imperioso precisarle que la desviación significativa se define como el evento en el cual existe una variación en el consumo del usuario de un periodo al siguiente, igual o superior a un porcentaje que es establecido por el prestador en el caso de los servicios de energía eléctrica y gas combustible; y por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el caso de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

La ocurrencia de una desviación significativa impone por ley a la empresa el despliegue de sus recursos para realizar una investigación para establecer las causas de dicha desviación, de la cual puede desprenderse o no, la identificación de consumos que no fueron objeto de facturación, como se explicó anteriormente.

Al analizar el histórico de consumo visible en la imagen expuesta anteriormente, se puede comprobar que en los periodos de marzo a agosto de 2021, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto CRA en su artículo 1.320.6, NO existe desviación significativa por alto consumo, toda vez que, no sobrepasa el 35% de desviación allí previsto, para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos. Es así, que al no existir desviación la empresa no está obligada a realizar visita técnica, como en el caso concreto.

Sin embargo y pese a lo anterior, atendiendo su petición se procedió a generar la orden de servicio N° 446449 la cual se llevará a cabo el día MARTES 16 DE NOVIEMBRE DE 2021 en el transcurso de la mañana, en aras de verificar y confirmar el consumo registrado en el predio. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta 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.

Por otra parte y frente a las tarifas aplicadas por la Piedecuestana de Servicios Públicos, es importante traer a colación la siguiente normatividad:

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

Artículo 9 de la ley 142 de 1994, Derecho de los usuarios. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.

9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Parágrafo. Las Comisiones de Regulación en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrá desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley.

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, mediciónLa falta de medición del consumo, por acción u omisión.

Resolución CRA 750 de 2016 "Por la cual se modifica el rango de consumo básico que tiene como objeto Modificar el rango de consumo básico y definir el consumo complementario y suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente, ahorro del agua y se desestime su uso irracional y se aplica a todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional".

Artículo 3: Rangos de Consumo. Adóptense los siguientes rangos de consumo para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en función de la altura sobre el nivel del mar de la ciudad o municipio respectivo:

Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar.

- **Consumo básico:** Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 13 m3 mensuales por suscriptor facturado.

- **Consumo complementario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 13 m3 y menor o igual a 26 m3 mensuales por suscriptor facturado.

- **Consumo suntuario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 26 m3 mensuales por suscriptor facturado.

Artículo 4. Progresividad. Para alcanzar los rangos de consumo básico señalados en el presente acto administrativo, se implementará un período de progresividad en la aplicación de la medida por parte de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en función de la altura sobre el nivel del mar de las ciudades y municipios.

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 5 de 6

En ese orden de ideas, se le informa que las tarifas de acueducto y alcantarillado facturadas a la fecha se encuentran debidamente vigiladas y aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión Reguladora de Agua Potable, conforme a lo registrado en el medidor que surte su predio y que al superar los 13 mt³ y los 26 mts³ da lugar además de facturar el cargo básico al cobro del consumo complementario y suntuario.

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: NEGAR la solicitud de la peticionaria de realizar ajuste a lo facturado en los últimos tres periodos facturados, esto es, junio, julio y agosto de 2021, toda vez que lo 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 vislumbre una mínima desviación significativa respecto a los últimos cinco periodos facturados, tal y como se expuso en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INFORMAR a la peticionaria que las tarifas aplicadas actualmente por la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos se encuentran debidamente vigiladas y aprobadas por la Superintendencia de Servicios Públicos y la CRA, conforme se expuso en los considerandos.

TERCERO: INFORMAR a la peticionaria que de oficio se ordena realizar revisión técnica al inmueble con código suscriptor N° **007280**, la cual se llevara a cabo el día **MARTES 16 DE NOVIEMBRE 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.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARIA EUGENIA FORERO MORENO**, quien para el efecto puede citarse en la **CARRERA 1D N° 7 – 33 VILLA NUEVA**, 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 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