

PTANA 330-21508

Piedecuesta, 28 de Octubre de 2021

S. 2.021002710 28/10/2021 10:47
PQR



Señor
NELSON VARGAS QUINTANA
LOTE 7 CLUB FONTANAR – VEREDA LA ESPERANZA
varquinel@hotmail.com
TELEFONO 320 441 4238
 Piedecuesta

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA - 330-21508 de fecha 28 de Octubre de 2021. Del radicado interno N° 2560 de fecha 21 de Octubre de 2021.

Respetado señor (a):

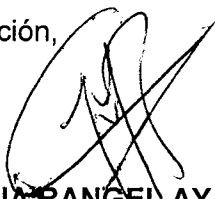
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar(a) para que comparezca a la 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 a.m. a 11:30 a.m.** y de **01:30 p.m., a 05:30 p.m.**, a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión de **fecha 28 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 las instrucciones y 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 330-21508** del 28 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 USUARIO
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS
 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

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

PTANA 330-21508

Piedecuesta, 28 de Octubre de 2021

S. 2.021002710 28/10/2021 10:47
PQR



Señor
NELSON VARGAS QUINTANA
LOTE 7 CLUB FONTANAR – VEREDA LA ESPERANZA
varquinel@hotmail.com
TELEFONO 320 441 4238
 Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación contra acto administrativo PTANA 330-21463 del 08 de Octubre de 2021.

Que el señor **NELSON VARGAS QUINTANA**, usuario del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la Empresa en el **LOTE 7 CLUB FONTANAR – VEREDA LA ESPERANZA** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 21 de Octubre de 2021, con radicado interno 2560, mediante el cual expuso lo siguiente:

HECHOS

El señor **NELSON VARGAS QUINTANA**, señala que al verse afectado por las revisiones técnicas realizadas al predio donde no hallaban ningún daño, solicitó a la empresa le enviara una tercera revisión en la que se consignó que en las instalaciones hace falta cheques, situación por la cual realizó de inmediato los arreglos. Señala que si bien los registros de agua por el contador son ciertos, en la mayor cantidad no hizo uso del agua si en cuenta se tiene que en su mayoría se fue por la tubería Veredal y Piedecuestana pero de manera involuntaria.

PRETENSIONES

El señor **NELSON VARGAS QUINTANA** solicita se realice una revisión técnica al arreglo en aras de verificar el arreglo efectuado y por ende reajustar la factura dado que la mayor cantidad de agua se fue involuntariamente por las tuberías Veredal y Piedecuestana.

RESPUESTA DE LA PETICIÓN

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en término oportuno el día 08 de Octubre de 2021 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos, negó sus pretensiones de reajustar los periodos facturados de julio y agosto de 2021, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado de cobrar en los periodos de mayo a junio de 2021, conforme a la toma de lectura que se extrae del medidor que surte su predio y que solo se liquidó una vez se confirmó conforme a las órdenes de servicio ejecutas que no existe ningún daño o anomalía que altere y/o modifique el consumo, es decir, la utilización del servicio fue real y efectiva, tal y como lo estipula el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

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

	CARTAS	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 5

Todas las anteriores pruebas fueron debidamente acotadas dentro de la contestación de manera que la decisión tomada por la entidad se enmarco dentro de la normatividad legal vigente y según los procedimientos establecidos, no obstante, el señor **NELSON VARGAS QUINTANA** manifiesta su inconformismo con el acto administrativo emanado el día 08 de Octubre de 2021 respuesta radicada bajo PTANA 330 – 21463.

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”*.

Al enfocarnos al caso concreto, observamos que el recurrente fue notificado personalmente el 20 de octubre de 2021, presentando recurso de reposición y en subsidio apelación el 21 de octubre de 2021, es decir, dentro de los términos de ley para la interposición de los recursos.

Teniendo en cuenta los recursos interpuestos, se procedió a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor N° **042824** corresponde a la dirección **LOTE 7 CLUB FONTANAR – VEREDA LA ESPERANZA** de Piedecuesta, y en los periodos objeto de reclamación, esto es, julio y agosto de 2021 se le facturó 453 mts3 de consumo por mes.

Ahora respecto a las inconformidades del usuario brindado en la respuesta de 08 de Octubre del presente año mediante PTANA 330 – 21463, se procede a dar contestación conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. *“De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”*.

En primera medida cabe señalar que la empresa en el desarrollo de la petición dilucido paso a paso el tramite efectuado por la empresa antes de confirmar el consumo liquidado en julio y agosto de 2021, dando aplicación a los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, que señalan de manera general lo siguiente:

“ARTICULO 146. *La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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.*

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 dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o

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

usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (...)

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario. (...)

"ARTICULO 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se **abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.**" (Subrayas y negrillas fuera de texto).

"ARTICULO 150. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

En el caso concreto, tenemos que la desviación significativa se evidenció en el periodo facturado de mayo y junio de 2021, motivo por la cual la empresa procedió a facturarle un consumo promedio para dichos periodos, sin embargo una vez realizó la investigación previa a efectos de establecer las causas del consumo a través de visitas técnicas al predio se pudo confirmar que el consumo que registro en dichos periodos fue real y efectivo al no encontrar ningún daño o fuga que alterara el mismo y por ende se procedió a cargarle al usuario en el periodo de julio y agosto de 2021, el consumo registrado por el medidor que surte el predio, es decir, dentro del término legal establecido para ello.

Cabe advertir al peticionario al inmueble se practicaron tres visitas técnicas a través de las ordenes de servicio N° 430692, 439203 y 440080, en las cuales luego de realizarse las labores y pesquisas propias a efectos de establecer alguna anomalía o fuga en las instalaciones, acometidas y medidor del agua cuando se hace prueba de llaves, se pudo confirmar sin lugar a dudas que el consumo que registro el predio fue real.

Circunstancia que está acreditada y confirmada por el mismo recurrente en su escrito cuando señala que son ciertos los registros extraídos por el contador de agua pero que de manera involuntaria se fue por la tubería Veredal y Piedecuestana. Es decir, que lo que efectivamente se facturó fue lo registrado por el medidor que surte el predio y que sus condiciones fueron ajenas a nuestra entidad.

Y en ese sentido, es imperioso señalar que no se requiere de fundamento legal adicional para predicar el derecho al cobro por parte del prestador, más que haber prestado el servicio bajo el contrato de servicios públicos, pues es deber del usuario revisar periódicamente las conexiones de su predio, tan es así, que el usuario manifiesta saber las circunstancias de hecho que generaron dicho consumo.

Bajo este orden de ideas, es claro y evidente que la empresa actuó conforme a derecho respetando y garantizando siempre el debido proceso, por ende una vez verificado y confirmado el consumo al no evidenciarse ningún daño o fuga que perturbara el consumo registrado se procedió a facturar y liquidar al usuario lo no cobrado.

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 consecuencia, se tiene que dentro del caso en concreto la requirente advierte inconformidad frente a la decisión inicial, sin embargo, no cabe duda que en ese acto administrativo del 08 de octubre de 2021 se le puso en conocimiento al señor **NELSON VARGAS QUINTANA** el caso en particular, motivando adecuadamente y de manera cronología los hechos suscitados por los cuales no se accedió a sus peticiones, demostrándose de esta manera que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios actuó de conformidad en lo tendiente a la normatividad vigente aplicable al caso concreto.

Por otra parte y atendiendo la petición del usuario, se generó la orden de servicio N° 444695, la cual se llevará a cabo en el transcurso de diez (10) días hábiles siguientes a partir de esta decisión. Razón por la cual se le solicita respetuosamente estar atento a la misma para que permite el ingreso de nuestros funcionarios y/o contratistas.

En este orden de ideas, se le informa a la recurrente que la empresa confirma en su totalidad su decisión inicial y concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

RESUELVE

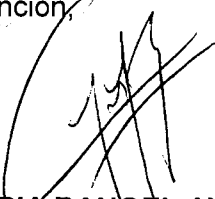
PRIMERO: CONFIRMAR la decisión emitida por la Empresa mediante **PTANA 330-21463** del 08 de Octubre de 2021, por las razones expuestas en los considerandos de la presente respuesta.

SEGUNDO: ACCEDER a la solicitud del peticionario y en consecuencia se generó la orden de servicio N° 444695 la cual se llevará a cabo en el transcurso de diez (10) días hábiles siguientes a partir de esta decisión. Razón por la cual se le solicita respetuosamente estar atento a la misma para que permite el ingreso de nuestros funcionarios y/o contratistas.

TERCERO: Notificar el contenido de la presente decisión al señor **NELSON VARGAS QUINTANA** a la dirección **LOTE 7 CLUB FONTANAR – VEREDA LA ESPERANZA** y/o al correo electrónico varguinel@hotmail.com, haciéndole entrega de una copia de la misma.

CUARTO: Enviar la actuación y el respectivo expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que decida sobre el recurso de apelación.

Con toda atención,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. ATENCIÓN USUARIO
EMPRESA PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS
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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------