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

Piedecuesta, 22 de noviembre 2021

S. 2.021002910 22/11/2021 11:07
PQR



Señor(a)
DOMINGO ANGEL OBANDO
CL 5B # 16 – 60
SAN CRISTÓBAL ETAPA 7
Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21532** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2640** del 03 de noviembre de 2021, por el señor **DOMINGO ÁNGEL OBANDO**. 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 - 21532

Piedecuesta, 11 de Noviembre de 2021

S. 2.021002843 11/11/2021 10:43
PQR



Señor
DOMINGO ANGEL OBANDO
CALLE 5B N° 16 – 60 SAN CRISTOBAL ETAPA 7
TELEFONO 320 810 4548
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 03 de Noviembre de 2021, interpuesto por el señor **DOMINGO ANGEL OBANDO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. radicada con número interno **2640**, en atención a su pretensión 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. 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.

Teniendo en cuenta la anterior apreciación legal, la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., estando dentro de los términos legales y oportunos brinda respuesta en los siguientes términos.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que el usuario realizó el cambio del medidor el 13 de octubre de 2021 y a la fecha no le han solucionado los cobros excesivos de más de un año, razón por la cual solicita no le sigan cobrando valores exagerados y le sea reembolsado todo el dinero que ha pagado por cobro excesivo.

En atención a su solicitud, le informamos que revisado el sistema comercial de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., se encontró que el código suscriptor N° **000856** corresponde a la dirección **CALLE 5B N° 16 – 60 SAN CRISTOBAL** de Piedecuesta y actualmente se le estaba facturando consumo promedio en atención a que el medidor no se encontraba en buen funcionamiento, conforme consta en la visita técnica realizada al predio.

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

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, se advierte al peticionario que la empresa solo procede a discriminar las lecturas y consumos correspondientes a los últimos cinco periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, los periodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. Es decir, cualquier reclamación frente a consumos anteriores a los mencionados a la fecha es extemporánea.

Observamos que efectivamente el usuario según orden de servicios N° 443037 del 21 de octubre de 2021, registro cambio del medidor con fecha de instalación 13 de octubre de 2021 marca Misuratori con lectura de inicio 0000, conforme consta en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento y verificación.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	443037	Sector :	90102	Consecutivo :	
Código :	000856	Barrio :	91200 SAN CRISTOBAL		
Fecha :	OCT/21/21	Dirección :	CL 5B 16-60		
Hora :	11:27	Dir. Daño :	CL 5B 16-60		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	ROSALBA ANALLA		
# Sol :	1	Ubicación :	90102 0345 0000	Ciclo :	09
# Imp :	0	Medidor :	0 CHORRO UNICO MAGNETICO SCHLUMBERG	Uso :	1
Asignado a :		Serie :	Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	330 CAMBIO DE MEDIDOR.				
Observación :	REGISTRA MEDIDOR MARCA MISURATORI FECHA INSTALACION 13 OCTU				
	BRE 2021 LECTURA INICIO 00 # 20319439				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	OCT/21/21	Hora Inic. :	11:28
Fecha Final :	OCT/21/21	Hora Term. :	11:28
		Vr Materiales :	0
		Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0

Cambio Med. :	S	Lectura Serv. :	0
Resultado :	38 MEDIDOR NUEVO	Subtotal :	0
Usua. Solici :	NESLLY LAGUADO QUINT	Vir. Iva :	0
Usua. Report :	NESLLY LAGUADO QUINT	Fec Descargue :	OCT/21/21
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :		Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas :	0

REGISTRA MEDIDOR MARCA MISURATORI FECHA INSTALACION 13 OCTUBRE 2021 LECTURA INICIO 00 # 203194.

Así las cosas, se procede a realizar un aforo con base en la fecha de instalación del nuevo medidor, esto es, el 13 de octubre de 2021 con lectura 0000 mts3 y la última visita técnica al predio a efectos de determinar el consumo, realizada a través de la orden de servicio N° 446354 el 9 de noviembre de 2021 la cual arrojó 7 mts3, cuya regla de tres nos arroja un total a facturar de 8 mts3 por mes.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	446354	Sector :	90102	Consecutivo :	157521
Código :	000856	Barrio :	91200 SAN CRISTOBAL		
Fecha :	NOV/08/21	Dirección :	CL 5B 16-60		
Hora :	11:12	Dir. Daño :	CL 5B 16-60		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	DOMINGOANGEL 3208104548		
# Sol :	1	Ubicación :	90102 0345 0000	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	0020319439 QDFU-R160 - MECANICO MISURATORI	Uso :	1
Asignado a :		Serie :	2020 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	TOMAR LECTURA, NUMERO PERSONAS, PRUEBA DE LLAVES				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	C35 MARIO ALBERTO MARTINEZ T	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	NOV/09/21	Hora Inic. :	11:00
Fecha Final :	NOV/09/21	Hora Term. :	11:30
		Vr Materiales :	0
		Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0

Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	7
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua. Solici :	YURLEY VANESSA GARCÍ	Vir. Iva :	0
Usua. Report :	MARISNEIDA SANDOVAL	Fec Descargue :	NOV/10/21
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :		Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas :	0

SELLO NO. PREDIO SOLO EN EL MOMENTO

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

Bajo ese orden de ideas, se procederá a reajustar los periodos facturados de mayo a septiembre de 2021, que según aforó corresponde a 8 mts3 por mes, observando que el usuario en los periodos de mayo y junio de 2021 canceló 200 mts3 siendo lo correcto 16 mts3, lo cual indica que tiene un saldo a favor de 184 mts3, sin embargo, se descontarán 32 mts3 del consumo de julio a octubre de 2021 correspondiente a 32 mts3, para un total de saldo a favor de 152 mts3.

Así las cosas, tenemos que el usuario presenta un saldo a favor de \$427.551 pesos, por concepto de pago de acueducto por valor de \$199.375 pesos y alcantarillado por valor de \$228.176 pesos, efectuado en los periodos de mayo y junio de 2021.

De manera pues, que el saldo a favor correspondiente a **\$427.551 pesos**, se verá reflejado vía tarifaria, de conformidad con la normatividad vigente, pues, de acuerdo con el artículo 2 de la Resolución 294 del 2004 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en el evento de encontrarse que se ha efectuado un cobro no autorizado, de existir pago por parte del suscriptor o usuario cuya causa sea tal cobro, el prestador deberá abonar a la siguiente factura del servicio público que se trate, el monto a devolver al usuario o suscriptor. En el caso en que el monto a devolver sea superior al que debiera cobrarse en la siguiente factura, el prestador abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad de dicho monto.

En ese sentido, pese a que se reconocerá el saldo a su favor, dicha devolución no se realizará a través de una consignación si no que se verá reflejada vía tarifaria en la próxima factura.

Con fundamento en lo anterior, se modifica la factura N° 6772702 del periodo facturado de septiembre de 2021, por valor total a cancelar de **\$75.180 pesos**, la cual conlleva los ajustes señalados anteriormente. Así mismo, se le adjunta copia de la misma factura por valor de \$697.600 pesos, pero sin las modificaciones señaladas para que proceda si es su deseo a realizar la respectiva comparación y verificación de lo anunciado. Se anexan 2 folios.

No obstante a lo anteriormente expuesto, se le informa que atendiendo que nuestro sistema es bimestral, el periodo de octubre de 2021 se le facturará solo los cargos fijos que por ley están autorizados su cobro en virtud del artículo 90 de la Ley 142 de 1994.

Respecto a su dicho que aproximadamente desde hace un año se le está realizando un cobro desmedido, es importante aclararle y por supuesto contradecirlo, en el sentido de informarle que según decisión administrativa PTANA 330 – 20932 del 16 de abril de 2021, se le notificó que se negaban sus pretensiones de reajuste atendiendo que el valor facturado en los periodos de enero a abril de 2021 fue producto a la existencia de una fuga imperceptible que al no haber sido reparada en el término legalmente establecido, se procedió a dar aplicación al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y por ende cargado al suscriptor.

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.**

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **PROCEDENTE** la solicitud del petionario y en consecuencia se reajusta los periodos facturados de mayo a septiembre de 2021 a un consumo por mes de 8 mts³, según aforo realizado con lecturas tomadas una vez se cambió el medidor, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

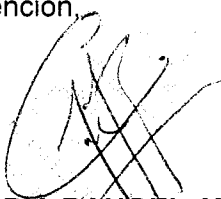
SEGUNDO: En virtud de lo anterior, se modificó la factura N° 6772702 del periodo facturado de septiembre de 2021, por valor total a cancelar de **\$75.180 pesos**, la cual conlleva los ajustes señalados en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: INFORMAR al usuario que tiene un saldo a favor de **\$427.551 pesos**, por concepto de pago de acueducto y alcantarillado durante los periodos de mayo y junio de 2021, los cuales serán abonados vía tarifaria hasta cubrir la totalidad del monto y la cual verá reflejada en la próxima factura, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

CUARTO: INFORMAR al petionario que atendiendo que nuestro sistema es bimestral, el periodo facturado de octubre de 2021 se le facturará solo los cargos fijos que por ley están autorizados su cobro en virtud del artículo 90 de la Ley 142 de 1994.

QUINTO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **DOMINGO ANGEL OBANDO**, quien para el efecto puede citarse **CALLE 5B N° 16 – 60 SAN CRISTOBAL ETAPA 7** 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"*..


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 

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