

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

Piedecuesta, 26 de noviembre 2021

S. 2.021002958 29/11/2021 09:34

PQR



Señor(a)
ALEXANDER CASTELLANOS
 Carrera 15 # 2 N – 58 L3 ZONA REFRESCANTE
 LA RIOJA.
 Piedecuesta.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21529** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2628** del 29 de octubre de 2021, por el señor **ALEXANDER CASTELLANOS**. 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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 1 de 3

PTANA 330 – 21529

S. 2.021002903 19/11/2021 13:53
Piedecuesta, Noviembre 18 del 2021.
PQR



Señor(a)
ALEXANDER CASTELLANOS
Carrera 15 # 2 N – 58 L3 ZONA REFRESCANTE
LA RIOJA.
Piedecuesta.

Asunto: Respuesta a su petición de fecha 29 de Octubre del 2021. RAD. 2628

Cordial Saludo,

El pasado 29 de Octubre del 2021 recibimos su petición en la que manifiesta su inconformidad con el consumo facturado.

Pues bien, en respuesta a su petición, resulta importante recordar que, conforme con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, tanto el prestador del servicio, como el usuario y/o suscriptor del mismo, tienen derecho a que el consumo se mida y a que sea el elemento principal del precio, para lo cual se deben emplear los instrumentos que la técnica ha hecho disponibles.

En este sentido es claro, que la regla general en materia de medición de consumos, es que esta se realice a través de la diferencia real de lecturas que arroja el instrumento de medida individual instalado para el efecto, esto es, entre un período de facturación y otro; mientras que, solamente de forma excepcional, los prestadores de servicios públicos podrán efectuar el cobro del consumo, empleando los mecanismos contemplados por el legislador en el citado artículo 146, esto es, por promedio o por aforo.

En efecto, una de las formas excepcionales se contempla en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994:

*“...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 usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, **o con base en aforos individuales**...”*

Para su caso, efectivamente en los últimos cinco (5) periodos facturados se ha venido cobrando de esta forma excepcional con base a un aforo individual, toda vez que no fue posible medir razonablemente sus consumos con los instrumentos técnicos, pese al cambio de medidor que refiere, pues después de instalado, se constató que el mismo no funcionaba correctamente.

Es que, según Ordenes de Servicio 439400 del 07/10/2020 y 401781 del 23/10/2020 el nuevo medidor instalado no estaba registrando los consumos, motivo por el cual procede el cobro de la manera excepcional expuesta.

Es importante precisar que el aforo individual realizado permitió determinar su consumo en nueve (9) metros cúbicos mensuales, tal como efectivamente se cobró. Tan así, que

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

de acuerdo con la Orden de Servicio 00442508 el 19 de Octubre del 2021 ya se habían ajustado los periodos de Abril, Mayo, Junio, Julio y Agosto del 2021. El aforo individual se realizó durante trece (13) días en los que el medidor funcionó correctamente. Recuerde que en estos periodos se le promediaron 25 m3 por mes y de acuerdo al aforo reiteramos se le ajusto a 9 m3.

Este aforo obedeció a los 4 m3 registrados en los 13 días después de instalado el medidor nuevo, entonces la división de 4 m3 por los 13 días arroja un valor 0.307692...que multiplicado por 30 días da un aforo de 9 m3 por mes y estos fueron los liquidados en los últimos periodos liquidados.

En todo caso, tenga presente que, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas teniendo en cuenta que usted actualmente tiene una mora de 8 meses por valor de \$ 1.109.700 correspondiente a la factura N. 6778068.

Ahora atendiendo que su reclamación versa por los periodos facturados de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2021 en la cual no quedo conforme con el aforo realizado según registro de PQR 083722 del 19 octubre 2021. Esta prestadora le pone de presente efectos de dar cumplimiento al artículo 155 de la ley 142 de 1994, que los valores que no son objeto de reclamación son los siguientes:

N. FACTURA EN FIRME ANTES Y DESPUÉS DE RECLAMACIÓN.	PERIODO FACTURADO	VALOR
No. 6496672	MARZO 2021	\$ 392.220
No. 6778068	SEPTIEMBRE 2021	\$ 115.025

Adicionalmente a los anteriores valores le indicamos que, usted actualmente tiene una financiación por concepto de adquisición e instalación de un medidor que no hacen parte de la presente reclamación por valor de \$ 117.606 correspondiente a 3 cuotas, es decir junio, julio y agosto de 2021. Así las cosas, usted debe acreditar el pago de **\$624.851** como requisito para la interposición de recurso del que dispone el artículo 154 y 155 de la ley 142 de 1994.

No obstante a lo anterior y atendiendo que nuestra entidad no cuenta con un sistema de congelación de los valores reclamados, se le insta para que si es su deseo cancelar la suma anteriormente señalada acercarse a nuestra instalación a efectos expedirle una factura por dicho valor.

Así pues, por el momento no le procede ningún ajuste adicional, pues su facturación, en los últimos cinco (5) periodos, se liquidaron con base a un aforo individual después de instalado el nuevo medidor de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En mérito de lo expuesto se

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a realizar ajuste adicional al ya ejecutado, ni a ninguna otra pretensión de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

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 3 de 3

SEGUNDO: NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 56 y 67 de la Ley 1437 del 2011, y de acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo 491 expedido el 28 de Marzo del 2020 por el Presidente de la República

TERCERO: Contra la decisión se podrá interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta Entidad; que de ratificar la determinación anunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación, de conformidad con lo estipulado la Ley 1437 de 2011. 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....."

CUARTO: Se le comunica que los valores que no son objeto de reclamación corresponden a la suma de \$ \$624.851 conforme se discriminó en la parte motiva de esta decisión, los cuales debe acreditar su pago.

Atentamente,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

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