


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

Piedecuesta, 23 de noviembre 2021

S. 2.021002922 24/11/2021 09:42

PQR



Señor(a)  
**CLAUDIA OCHOA JIMÉNEZ**  
 CL 10A # 9-49  
 PASAJE EL MOLINO  
 SAN RAFAEL  
 Piedecuesta

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21545** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2688 y 2704** del 09 de noviembre de 2021, por la señora **CLAUDIA OCHOA JIMÉNEZ**. 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 4

PTANA 330 – 21545

Piedecuesta, noviembre 11 del 2021  
S. 2021002873 16/11/2021 15:35

PQR



Señor(a)  
**CLAUDIA OCHOA JIMÉNEZ**  
CL 10A # 9-49  
PASAJE EL MOLINO  
SAN RAFAEL  
Piedecuesta

Asunto: Respuesta a su petición de fecha 9 de noviembre del 2021 del 2021 radicada ante esta prestadora. RAD 2688, adicionalmente se unificará a esta respuesta el radicado 2704 traslada por competencia por la Súper Intendencia de Servicios, la misma se unifica en el entendido que los escritos versan sobre la misma inconformidad de Facturación es por ello que se unifican los radicados.

Reciba un cordial saludo de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P

En atención a sus peticiones presentadas el pasado 9 y 10 de noviembre del 2021, resulta importante tener en cuenta que:

- Según 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, esto teniendo en cuenta que usted presenta mora en sus obligaciones en 19 meses en mora.
- Según el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el consumo debe ser el elemento principal de la tarifa que se le cobre al usuario, siendo que además la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles.

Ahora, revisado detalladamente su manifestación de cambio de medidor del código 004768 se procedió a verificar en nuestro sistema interno de información encontrando lo siguiente,

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	434535	Sector :	90401	Consecutivo :	
Código :	004768	Barrio :	94100	SAN ANTONIO	
Fecha :	AGO/18/21	Dirección :	CL 10A 9-49		
Hora :	17:19	Dir. Daño :	CL 10A 9-49		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	OCHOA MATAJIRA ABEL		
# Sol :	1	Ubicación :	90401	6025	0000
# Imp :	0	Medidor :	0002570303	VOLUMETRICO	KENT
Asignado a :		Serie:	2012 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	330	CAMBIO DE MEDIDOR.			
Observación :	REGISTRO DE MEDIDOR MARCA G2MISURATORI SERIAL: 210565815, S				
	E INSTALO EL DIA 18 DE AGOSTO 2021 LECTURA INICIA EN 00				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	AGO/18/21	Hora Inic. :	17:21	Vr Materiales :	0	
Fecha Final :	AGO/18/21	Hora Term. :	17:22	Vr Administra :	0	
				Vr Pavimento :	0	
Cambio Med. :	\$	Lectura Serv. :	0	Subtotal :	0	
Resultado :	38	MEDIDOR NUEVO		Vlr. Iva :	0	
Usua. Solici :	CORAIMA TOZCANO CARR		Fec Descargue :	AGO/18/21	Total :	0
Usua. Report :	CORAIMA TOZCANO CARR					
Datos del Daño :						
Observacion :	Ver # Fact S/N: No. Cuotas : 0					
	REGISTRO DE MEDIDOR MARCA G2 MISURATORI SERIAL 210565815 SE INSTALO EL DIA 18 DE AGOSTO 2021 INI					

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

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	442577	Sector :	90401	Consecutivo :	
Código :	004768	Barrio :	94100	SAN ANTONIO	
Fecha :	OCT/20/21	Dirección :	CL 10A 9-49		
Hora :	08:14	Dir. Daño :	CL 10A 9-49		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	PQR3		
# Sol :	1	Ubicación :	90401	6025	0000
# Imp :	0	Medidor :	0210565815 QDFU-R160 - MECANICO MISURATORI		
Asignado a :		Serie:	2021 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305	REVISION DEL MEDIDOR			
Observación :	CAMBIO POR ERROR DE MARCA ES UN B METERS				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	OCT/20/21	Hora Inic. :	08:15	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	OCT/20/21	Hora Term. :	08:16	Vr Administra :	0
Cambio Med. :	S	Lectura Serv. :	0	Vr Pavimento :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua.Solici :	JENNIFER NIÑO SIERRA		Vlr. Iva :	0	
Usua.Report :	JENNIFER NIÑO SIERRA		Fec Descargue :	OCT/20/21	
Datos del Daño:			Total :	0	
Observacion :	CAMBIO POR ERROR DE MARCA ES UN B METERS		Ver # Fact S/N:		
			No.Cuotas :	0	

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	442579	Sector :	90401	Consecutivo :	
Código :	004768	Barrio :	94100	SAN ANTONIO	
Fecha :	OCT/20/21	Dirección :	CL 10A 9-49		
Hora :	08:25	Dir. Daño :	CL 10A 9-49		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	CLAUDIA OCHOA		
# Sol :	1	Ubicación :	90401	6025	0000
# Imp :	0	Medidor :	0210565815 CPR - RP - 1/2" 5 DIG MECANICO B METERS		
Asignado a :		Serie:	2021 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305	REVISION DEL MEDIDOR			
Observación :	MODIFICO Y RELIQUIDO PERIOD FACT DE AGOSTO SEGUN AFORO X ME				
	D NUEVO CON LECT DE 3M 3 SEPTIEMBRE 2021 DESPUES DE INSTALADO PARA C				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	OCT/20/21	Hora Inic. :	08:28	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	OCT/20/21	Hora Term. :	08:28	Vr Administra :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0	Vr Pavimento :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua.Solici :	NESLLY LAGUADO QUINT		Vlr. Iva :	0	
Usua.Report :	NESLLY LAGUADO QUINT		Fec Descargue :	OCT/20/21	
Datos del Daño:			Total :	0	
Observacion :	MODIFICO Y RELIQUIDO PERIOD FACT DE AGOSTO SEGUN AFORO X MED NUEVO CON LECT DE		Ver # Fact S/N:		
			No.Cuotas :	0	

Página 2 de 4

Fecha Imp:

Hora Imp:

Proceso 20.011

**PIEDCUESTANA E.S.P. / PIEDCUESTA  
S. I. C. / SERVICIOS  
HISTORIA DE UN RECLAMO O PETICION**

<b>USUARIO</b>	004768	<b>TIPO TRAMITE</b>	F
<b>CONSECUTIVO</b>	083754	<b>CAUSAL</b>	120
<b>RECLAMANTE</b>	OCHOA MATAJIRA ABEL	<b>CEDULA</b>	63475098
<b>DIRECCION</b>	CL 10A 9-49	<b>TELEFONO</b>	

MODIFICO Y RELIQUIDO PERIOD FACT DE AGOSTO SEGUN AFORO X MED NUEVO CON LECT DE 3M 3 SEPTIEMBRE 2021 DESPUES DE INSTALADO PARA COBRAR 12M X MES

<b>ELABORÓ</b> Profesional en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 11/02/2020	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedcuestanaesp.gov.co

@Piedcuestana\_

@PiedcuestanaESP

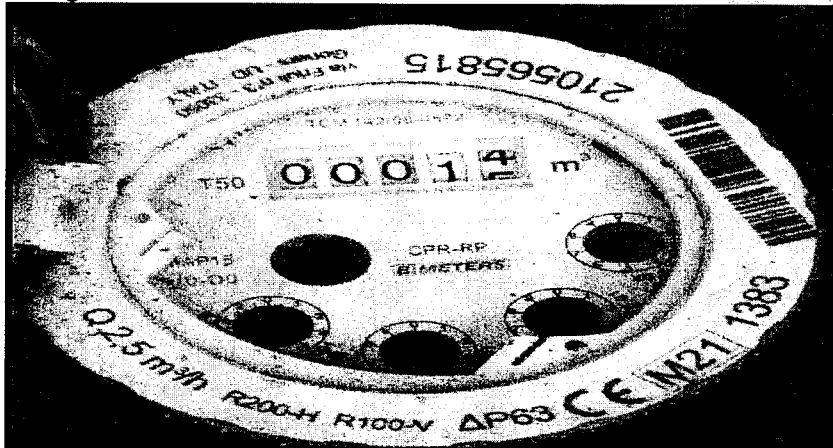
Piedcuestana\_ESP

**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

Ahora bien una vez verificado el cambio del medidor se observa en nuestro sistema que el código 004768 se le realizó un aforo por cambio del medidor y conforme a la lectura que tenía el medidor el día 3 de septiembre dio para cobrarle por mes 12 m<sup>3</sup> tal y como se observa en la anterior imagen, sin embargo se procedió a verificar si con la lectura tomada el día 22 de octubre del año en curso, la cual medidor tenía 14 m<sup>3</sup> la misma no fue ajustada correctamente, teniendo en cuenta la fecha de instalación del medidor se observa que el ajuste no fue realizado correctamente, esto es que según la lectura 14 m<sup>3</sup> usted tiene derecho a que se le cobre 6 m<sup>3</sup> por mes en los últimos 5 periodos liquidados por esta prestadora, es por ello, que procederá a realizar un nuevo ajuste ya que inicialmente se le líquido a 12 m<sup>3</sup> cuando debía ajustarse a 6 m<sup>3</sup>. Esto quiere decir que la empresa durante estos cinco meses solo debía cobrarle 30 m<sup>3</sup> como se dijo 6 m<sup>3</sup> por mes y la empresa le cobro 48 m<sup>3</sup> es decir 18 m<sup>3</sup> demás. Por tal razón se le elimina el consumo actual cobrándole solo los cargos fijos y para la próxima factura le llegara el mismo valor, adicionalmente le quedan 6 m<sup>3</sup> a favor esto quiere decir que hasta que el nuevo medidor llegue a 20 m<sup>3</sup> no se le cobrará consumo.



Por lo anterior, se le adjunta la factura antes de modificar y la modificada.

Respecto a su solicitud se le aclare del porque se le liquida cargos fijos, le indicamos que por expresa normatividad esta prestadora está facultada para cobrarlos, conforme lo establece el artículo 90 y sgs de la ley 142 de 1994, por otra parte, es importante informarle que no es cierto su manifestación que le cobro del cargo fijo varia mes a mes, usted puede observar que en sus últimas 6 facturas se le ha cobrado un cargo fijo por valor de \$ 6.457.52 de manera pues que estos valores se liquidan correctamente de acuerdo a la ley.

**“Artículo 90 ley 142 de 1994. Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:**

90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;

90.2. 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 considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

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

*gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

Lo anterior con fundamento en la Constitución Política de Colombia artículo 367 y como lo ha dicho la Corte Constitucional mediante sentencia C-041 de 2003, del 28 de enero, expediente D-4166 con ponencia del magistrado Jaime Córdoba Triviño, al indicar que: "El concepto de gratuidad de los servicios públicos ha sido abandonado en la Constitución Política de 1991 (art. 367) y ha surgido, en cabeza de los particulares, la obligación de contribuir en el financiamiento de los gastos en que incurra el prestador del servicio dentro de los criterios de justicia y equidad (arts. 95, 367, 368 y 369 C.P.)."

De lo señalado en la providencia referida se infiere, que los costos económicos en que incurre la empresa prestadora al efectuar la prestación del servicio público, no pueden ser objeto de exoneración y/o suspensión, pero ante la presencia de situaciones especiales que impidan el pago del mismo por parte del usuario del servicio, las partes pueden celebrar acuerdos de pago, sobre las sumas adeudadas, sin que sea factible que el prestador elimine la facturación de sus usuarios las deudas pendientes de pago, pues ello iría en contravía de lo consagrado por la Ley 142 de 1994 al respecto (*concepto 112 de 2014 Superintendencia de servicios Públicos domiciliarios*).

Frente a su manifestación de la mala atención y su maltrato como ser humano por parte del personal de atención, la invitamos para que a través de un escrito aparte indique el nombre del funcionario que la atendió y los hechos sucedidos con el fin de realizar el proceso interno de llamado de atención y tomar los correctivos pertinentes llegado el caso.

Es importante resaltar como usted puede ver en las primeras imágenes que su medidor fue registrado en nuestro sistema y al mismo se le están tomando lecturas correctamente y sobre el consumo que registre se le liquidará.

En mérito de lo expuesto se

## RESUELVE

**PRIMERO:** ACCEDER a su pretensión, en el sentido de que se ACCEDE a realizar un ajuste adicional para los últimos cinco (5) periodos facturados, para la cual se le cobraran 6 m3 en acueducto y 6 m3 en alcantarillado esto es para el actual septiembre, agosto, julio, junio, mayo, tal y como se expuso en la parte motiva, ni ninguna otra pretensión.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437 del 2011.

**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.

Atentamente,

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

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