


Piedecuesta, 27 de diciembre 2021

S. 2.021003170 27/12/2021 10:13
PQR



Señor(a)
JAIME C ROMERO OVIEDO
CL 5AN # 2ª-16 APTO 501
EDIFICIO ROMERO
PALERMO 1
Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21600** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2925** del 3 de Diciembre de 2021, por el señor **JAIME C ROMERO OVIEDO**. 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.

Atentamente,



María Gloria Rangel Ayala
Profesional Universitario
Atención al Usuario
Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.
Resolución 077 del 29 enero de 2020

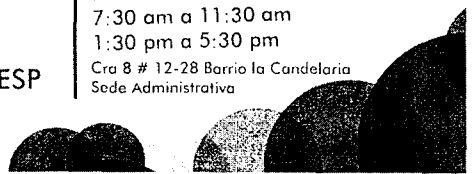
www.piedecuestanaeps.gov.co


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 7

PTANA 330-21600

Piedecuesta, 16 de Diciembre de 2021

S. 2.021003103 17/12/2021 08:44

PQR



Señor
JAIME C ROMERO OVIEDO
CALLE 5AN N° 2A – 16 APTO 501 EDIFICIO ROMERO, PALERMO I
 Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación interpuesto contra el Acto Administrativo 330 - 21566 del 02 de Diciembre de 2021.

Que el señor **JAIME C ROMERO OVIEDO**, usuario del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la Empresa en la **CALLE 5AN N° 2A – 14 PISO 1 PALERMO I** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 03 de diciembre de 2021, con radicado interno 2925, en el cual expuso lo siguiente:

HECHOS

El señor **JAIME C ROMERO OVIEDO**, señala que el 07 de noviembre de 2021 realizó cambio del medidor, razón por la cual solicitó el reajuste del consumo y se le aclare porque le colocaron un consumo tan alto y costoso a pesar de los reclamos que hizo.

PRETENSIONES

El señor **JAIME C ROMERO OVIEDO** solicita se modifique el aforo realizado a 12 mts3 por mes y no 15 mts3, toda vez que el medidor estaba en 1 mts3 no en 0 mts3. Así mismo, se brinde respuesta a su petición N°2.

RESPUESTA DE LA PETICIÓN

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en término oportuno el día 02 de diciembre de 2021 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos, declaro procedente sus pretensiones reajustando los periodos de mayo a septiembre de 2021 a un consumo de 15 mts3 por mes, según aforo realizado con las lecturas tomadas una vez cambio el medidor.

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 **JAIME C ROMERO OVIEDO** manifiesta su inconformismo con el acto administrativo emanado el día 02 de diciembre de 2021 respuesta radicada bajo PTANA 330 – 20566.

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 # 12-2866010 delacelario
 Sede Administrativa

www.piedecuestanaeps.gov.co

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 7

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 la citación para la notificación personal del acto administrativo 330- 20566 del 02 de diciembre de 2021, se efectuó el mismo día con radicado de salida 3001 junto con la decisión administrativa teniendo en cuenta la emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente a causa del Covid – 19, sin embargo, el 03 de diciembre de 2021 el peticionario allego recurso de reposición y en subsidio apelación, es decir, dentro de los términos de ley para la interposición de los recursos, si en cuenta se tiene, que fue notificado por conducta concluyente.

Teniendo en cuenta el recurso interpuesto y al encontrarnos dentro de los términos legales y oportunos para su tramitación, se procedió a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor **041802** corresponde a la **CALLE 5AN N° 2A – 14 PISO 1 PALERMO I** de Piedecuesta.

Respecto a las inconformidades del usuario brindada en la respuesta del 02 de diciembre del presente año mediante PTANA 330 – 20566, se procede a dar contestación conforme al artículo 154 y 155 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 154. *“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”*.

Artículo 155. *“Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

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”.

Ahora, si bien es cierto al momento de interponer el recurso el recurrente no acreditó el pago de las sumas que no eran objeto de recurso, correspondiente a \$307.620 pesos, se pudo constatar en nuestro sistema interno que el 10 de diciembre de 2021 se realizó pago total de la obligación contraída por valor de \$662.567 pesos, el cual lleva inmerso el descuento del 100% de intereses, encontrándose al día conforme se observa en el estado de cuenta.

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: ESTADO DE CUENTA

Fecha : DIC/16/21 (mm/dd/aa)
 Usuario : 041802
 Código : 90300-3492-0000
 Nombre : ROMERO OVIEDO JAIME CELESTINO
 Dirección : CL 5AN 2A-14 P 1
 Uso : 1 RESIDENCIAL
 Estrato : ESTRATO 3
 Nit : C 91349315
 Meses mora : 0.00

Consumo en Reclama. : 0 Total reclamación : 0
 Meses de mora Recla. : 0.00 Intereses de mora : 0

2: SALDOS

Tipo	Descripción	Cuotas	Saldo	Intereses
FACTURA CONSUMO		1	3	0
Total Deuda :			\$ 3	
Saldo a favor :			\$ 0	
Total General :			\$ 3	

Así las cosas, se procederá a dar trámite al recurso interpuesto y atendiendo que la inconformidad del recurrente recae sobre el aforo realizado por cambio del medidor al no tenerse en cuenta que su medidor al momento de la instalación presentaba lectura de 1 mts3 y no de 0 mts3, y con lectura de 7 mts3 a fecha 21 de noviembre de 2021, es imperioso ilustrarle que el aforo se realizó con base en la fecha de instalación del medidor nuevo, esto es, el 08 de noviembre de 2021 y la última toma de lectura realizada al predio el 30 de noviembre de 2021 ejecutada a través de la orden de servicio N° 448597.

Empero, si tomamos conforme nos indica el usuario que el 08 de noviembre de 2021 fecha en que se instaló el medidor presentaba una lectura de 1 mts3 y la toma de lectura del 30 de noviembre de 2021 la cual fue 12 mts3, tenemos en 22 días se consumió 11 mts3, que al realizar regla de tres por 30 días, nos arroja un total de 15 mts3, es decir, el mismo consumo facturado en respuesta inicial.

Para mayor ilustración, le enviamos pantallazos de las órdenes de servicio que se tuvieron en cuenta al momento de realizar el aforo.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 446953 Sector : 90300 Consecutivo :
 Código : 041802 Barrio : 93042 PALERMO UNO
 Fecha : NOV/16/21 Dirección : CL 5AN 2A-14 P 1
 Hora : 07:42 Dir. Daño : CL 5AN 2A-14 P 1
 Medio : PERSONAL Solicitante : ROMERO OVIEDO JAIME CELESTINO
 # Sol : 1 Ubicación : 90300 3492 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 0 Medidor : 0015132633 MEDIDOR VOLUMETRICO DISMEDID
 Serie: 2015 Dig. 5 Diam. 1/2"
 Asignado a :
 Servicio : 330 CAMBIO DE MEDIDOR.
 Observación : REGISTRO DE MEDIDOR MARCA CONTROLAGUA SERIAL:21-037664, S
 E INSTALO EL DIA 8 DE NOVIEMBRE LECTURA INICIA EN 00

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	NOV/16/21 Hora Inic. : 07:44	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	NOV/16/21 Hora Term. : 07:45	Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	S Lectura Serv. : 0	Subtotal :	0
Resultado :	38 MEDIDOR NUEVO	Vlr. Iva :	0
Usua. Solici :	CORAIMA TOZCANO CARR	Fec Descargue :	NOV/16/21
Usua. Report :	CORAIMA TOZCANO CARR	Total :	0
Datos del Daño :		Ver # Fact S/N :	No.Cuotas : 0
Observación :	REGISTRO DE MEDIDOR MARCA CONTROLAGUA SERIAL: 21-037664 . SE INSTALO EL DIA 8 DE NOVIEMBRE LECTURA INICIA EN 00		

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 : 448597 Sector : 90300 Consecutivo : 157780
 Código : 041802 Barrio : 93042 PALERMO UNO
 Fecha : NOV/29/21 Dirección : CL 5AN 2A-14 P 1
 Hora : 11:23 Dir. Daño : CL 5AN 2A-14 P 1
 Medio : PERSONAL Solicitante : JAIME ROMERO
 # Sol : 1 Ubicación : 90300 3492 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 1 Medidor : 0021037664 CAM7 R-160 CONTROLAGU
 Sene: 2021 Dig.5 Diam. 1/2 "
 Asignado a :
 Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR
 Observación : VERIFICAR SI TIENE MEDIDOR NUEVO, # MED Y LECTURA, NUMERO PERSON, PRUEB LLAVES

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : OF1 OFICINA Vr Visita : 0
 Fecha Inicio: NOV/30/21 Hora Inic. : 09:30 Vr Materiales : 0
 Fecha Final : NOV/30/21 Hora Term. : 09:40 Vr Administra : 0
 Vr Pavimento : 0
 Cambio Med. : N Lectura Serv. : 12
 Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0
 Usua.Solici : YURLEY VANESSA GARCI Vlr. Iva : 0
 Usua.Report : LINA FERNANDA GOMEZ Fec Descargue : DIC/01/21
 Datos del Daño: Total : 0
 Observacion : Ver # Fact S/N: No.Cuotas : 0
 SE REALIZO VISITA EN EL PREDIO Y NO HABIA NADIE. EN EL PREDIO SE ENCONTRO 1 CAJILLA O ACOMETIDA

En consecuencia y atendiendo que el aforo nuevamente se hizo con 1 mts3 como lo señala el peticionario, no habrá lugar a realizar ningún ajuste al aforo realizado en los periodos de mayo a septiembre de 2021 que corresponde a 15 mts3, como se indicó en respuesta inicial.

Por otra parte y respecto a que no se le dio respuesta a su petición número 2, cabe advertirle que en el transcurso de la parte considerativa del acto administrativo recurrido, se puede constatar que en la misma se le informó que actualmente se le estaba facturando consumo promedio frente a consumos anteriores, en atención a que el medidor no estaba registrando correctamente, teniendo en cuenta la orden de servicio N° 434390 del 17 de agosto de 2021, en la cual se le comunicó al usuario que el medidor no registraba consumo, tal y como consta en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 434390 Sector : 90300 Consecutivo : 156114
 Código : 041802 Barrio : 93042 PALERMO UNO
 Fecha : AGO/17/21 Dirección : CL 5AN 2A-14 P 1
 Hora : 09:58 Dir. Daño : CL 5AN 2A-14 P 1
 Medio : PERSONAL Solicitante : PQR
 # Sol : 1 Ubicación : 90300 3492 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 1 Medidor : 0015132633 MEDIDOR VOLUMETRICO DISMEDID
 Serie: 2015 Dig.5 Diam. 1/2 "
 Asignado a :
 Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR
 Observación : VERIF SI PRESENTA FUGA INT O EXT, # PERSONAS, # LECTURA

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : P04 URIEL PEDRAZA JAIMES Vr Visita : 0
 Fecha Inicio: AGO/17/21 Hora Inic. : 13:13 Vr Materiales : 0
 Fecha Final : AGO/17/21 Hora Term. : 13:13 Vr Administra : 0
 Vr Pavimento : 0
 Cambio Med. : N Lectura Serv. : 60
 Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0
 Usua.Solici : MARIA ALEJANDRA RUED Vlr. Iva : 0
 Usua.Report : MARISNEIDA SANDOVAL Fec Descargue : AGO/18/21
 Datos del Daño: Total : 0
 Observacion : Ver # Fact S/N: No.Cuotas : 0
 MEDIDOR SE ENCUENTRA DETENIDO # PERSONAS 2 EDIFICACION DE 6 PISOS SE ENCUENTRA CON UN PASO DIRECTO NO SE PUEDE CORTAR SE ENCUENTRA HABITADO

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 decir, contrario a su manifestación si existe una prueba técnica en la cual se determinó que el medidor estaba detenido, además que la edificación cuenta con seis pisos y tenía un paso directo, lo que nos indicaba que posiblemente estaría incurso en una conducta punible que sería objeto de pesquisa por parte de la empresa y de la cual ya se había advertido en diferentes visitas técnicas pero que por impedimento del mismo peticionario no se había podido esclarecer al no permitir el ingreso de nuestros contratistas.

Ahora, cabe aclarar igualmente al usuario respecto a instalar un medidor de prueba, que la empresa actualmente no tiene concertado ese tipo de procedimiento, pero como bien se demostrara a continuación se generaron una serie de órdenes de servicio en aras de esclarecer los motivos de su inconformidad, pero que por razones ajenas a nuestra entidad no se pudieron ejecutar.

Así las cosas, tenemos que el 06 de mayo de 2021 interpuso petición radicada N° 1070 respecto del predio ubicado en la CALLE 5AN N° 2ª – 16 APTO 501 EDIFICIO ROMERO de Piedecuesta, respecto de los códigos suscriptores N° 041802, 037209 y 041803. Petición que fue resuelta el 24 de mayo de 2021 a través de acto administrativo PTANA 330 - 20997 y debidamente notificada al peticionario, si en cuenta se tiene que fue enviada la citación para notificación personal el mismo día junto con la respuesta con radicado de salida 1217 y atendiendo que no se logró su comparecencia se procedió a la notificación subsidiaria por aviso el 01 de junio de 2021 con radicado de salida 1268.

En dicha respuesta se dio respuesta de fondo a sus peticiones 3, 4, 5, 6 8 y 9, sin embargo, también se le informó que en aras de dar trámite a sus peticiones 1, 2 y 7 se realizaría una visita técnica al predio el 31 de mayo de 2021 generándose la orden de servicios N° 424728, 424729 y 424730. Visita que al realizarse no se logró cotejar lo señalado por el usuario atendiendo que no se pudo verificar que medidor surte cada apartamento, al encontrarse 3 cajillas con 3 medidores y la edificación cuenta con 6 apartamentos.

Así las cosas, se requirió al peticionario el 03 de junio de 2021 con radicado de salida 1300 del 04 de junio de la misma anualidad, informándole que en aras de brindar respuesta de fondo a las pretensiones 1, 2 y 7 del 06 de mayo de 2021, se fijaba nuevamente visita técnica al predio el 10 de Junio de 2021 a través de las ordenes de servicio N°425302,425303 y 425304, motivo por el cual se le solicitaba permitir el ingreso a todos los apartamentos para tener acceso a las conexiones de acueducto, advirtiéndole que de no permitir el ingreso muy difícilmente se podrá esclarecer la situación presentada.

Circunstancia más que suficientes para que la empresa el 09 de julio de 2021 a través de acto administrativo 330 – 20997, negará las pretensiones 1, 2 y 7 del 06 de mayo de 2021 y decretará la configuración del desistimiento tácito y archivo del expediente.

Finalmente, el 24 de agosto de 2021 se dio respuesta a su petición del 06 de agosto del mismo año, radicada con N° 2035, en la cual se le enseñó todo lo anteriormente expuesto.

En consecuencia, queda totalmente desmentido su señalamiento que la empresa nunca quiso dar solución al asunto, por el contrario siempre gestionó lo pertinente en aras de brindar solución a sus reclamos, pero por razones impropias a la empresa solo hasta este momento se pudo realizar un aforo respecto del cambio del medidor.

En este orden de ideas, se le informa al recurrente que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios, confirma en su totalidad su decisión inicial. No obstante,

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 6 de 7

atendiendo la interposición del recurso de apelación, se le informa que la presente actuación será enviada a la Superintendencia de Servicios Públicos para lo de su competencia.

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la decisión emitida por la Empresa mediante **PTANA 330-21566** del 02 de Diciembre de 2021, por las razones expuestas en los considerandos de la presente respuesta.

SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente decisión a la señora **MARIA EUGENIA FORERO MORENO** para el efecto puede citarse en la **CARRERA 1D N° 7 – 33 VILLA NUEVA** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la misma.

TERCERO: 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 PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS
 Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa Metroservices *Natalie Díaz*

COPIA DE LA ACTUACIÓN
 2021-12-02

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