


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

Piedecuesta, 19 de octubre 2021

S. 2.021002634 20/10/2021 09:36
PQR



Señor(a)
MARIELA FONSECA GARCÍA
VEREDA BARRO BLANCO- FINCA EL TRIANGULO
3174560930
Piedecuesta

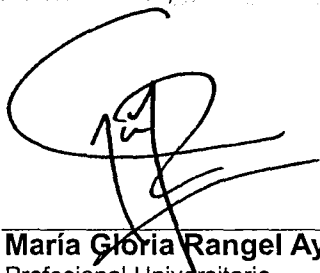
AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21443** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2316** del 23 de septiembre de 2021, por la señora **MARIELA FONSECA GARCÍA**. 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

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 6

PTANA 330 - 21443

Piedecuesta, 11 de Octubre de 2021

S. 2.021002555 11/10/2021 10:30

PQR



Señora
MARIELA FONSECA GARCIA
VEREDA BARRO BLANCO – FINCA EL TRIANGULO
TELEFONO 317 456 0930
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 23 de Septiembre de 2021, interpuesto por la señora **MARIELA FONSECA GARCIA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno 2316, en atención a sus pretensiones 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 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”*.

Artículo 144 de Ley 142 de 1994. De los Medidores Individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

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 de la Ley 142 de 1994. 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.

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

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.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que la usuaria informa que debido a la pandemia se atrasó en el pago de sus obligaciones y que no está de acuerdo con el valor facturado porque el predio es habitado esporádicamente. Así mismo, señala que cambio el medidor toda vez que no tomaban la lectura correcta. Solicita además, que no sea cobrado el servicio de aseo puesto que este predio no pasan a recoger los residuos.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar el sistema comercial de la empresa se observa que el código de suscriptor N° 023958 corresponde a la dirección **VEREDA BARRO BLANCO – FINCA EL TRIANGULO** de Piedecuesta.

Ahora, se le advierte que la empresa en atención al artículo 154 inciso 3 de la Ley 142 de 1994, procede a discriminar únicamente los últimos cinco periodos facturados, es decir, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. La reclamación frente a consumos anteriores a los enunciados a la fecha ya es extemporáneo.

Revisada nuestra base de datos encontramos que contrario a lo manifestado por la peticionaria, la empresa siempre tomaba lectura al predio conforme a nuestro contrato de condicione uniformes, es decir, cada dos meses, sin embargo, en algunas oportunidades esta no se podía realizar por causas ajenas a nuestra entidad si en cuenta se tiene que según los reportes nos informaban que la cajilla estaba tapada por escombros, tal y como se observa en la orden de servicio N° 430048 del 03 de agosto de 2021.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	430048	Sector :	90501	Consecutivo :	190090
Código :	023958	Barrio :	R0020	VDA. BARROBLANCO	
Fecha :	JUL/02/21	Dirección :	VDA BARROBLANCO FCA EL TRIANGULO		
Hora :	15:46	Dir. Daño :	VDA BARROBLANCO FCA EL TRIANGULO		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90501 0420 0000	Cielo:	09
# Imp :	1	Medidor :	013-001210 VOLUMETRICO KENT	Uso:	1
Asignado a :			Serie: 2013 Dig.4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142			
Observación :	REV LECT, REV MED, REV LLAV INTER Y EXTER, NUM PERS, MEDIDOR				
DETENIDO O DESOCUPADO					
DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	G04	ORLANDO PRADA FLOREZ	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	AGO/03/21	Hora Inic. :	12:30	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	AGO/03/21	Hora Tern. :	12:35	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO			Subtotal :	0
Usua.Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P			Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU			Fec Descargue :	AGO/10/21
Datos del Daño:				Total :	0
Observacion :	Ver # Fact S/N:			No. Cuotas :	0
CAJILLA TAPADA ESCOMBROS. VIVIENDA SOLA EN EL MOMENTO					

Es imperioso advertirle a la peticionaria que una de las finalidades del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario y para ello la empresa utiliza los medios apropiados tomando lectura al medidor que surte cada predio, sin embargo, es deber igualmente de todos los usuarios que el instrumento de medida del suministro de agua se encuentre en un sitio visible y de fácil acceso que permita a los funcionarios de la empresa tomar la lectura correspondiente y de esta manera facturar el consumo real y efectivo del 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

Cabe advertirle a la usuaria que no es función de nuestros operadores al momento de tomar lectura, realizar labores como eliminar barro, arena y/o escombros, para permitir el fácil acceso al registro de medida, pues como se dijo en párrafo anterior, dicha función es única y exclusivamente de cada usuario, razón por la cual se le sugiere tomar las medidas necesarias para evitar este tipo de inconvenientes.

Así mismo, encontramos que efectivamente la usuaria realizó cambio de medidor el cual y está registrado en nuestra entidad, a través de la orden de servicio N° 439208 donde se establece instalación de medidor marca BMETERS serial 210565359 el 05 de septiembre de 2021 con lectura de inicio 0000 mts3, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjuntó para lo de su conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	439208	Sector :	90501	Consecutivo :	
Código :	023958	Barrio :	R0020	VDA. BARROBLANCO	
Fecha :	SEP/06/21	Dirección :	VDA BARROBLANCO FCA EL TRIANGULO		
Hora :	16:41	Dir. Daño :	VDA BARROBLANCO FCA EL TRIANGULO		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	GONZALEZ GOMEZ SANDRA JANETH		
# Sol :	1	Ubicación :	90501	0420	0000
# Imp :	0	Medidor :	013-001210 VOLUMETRICO KENT		
Asignado a :		Serie:	2013 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	330	CAMBIO DE MEDIDOR.			
Observación :	REGISTRO MED MARCA BMETERS, SERIAL 210565359. SE INSTALO EL DIA 05 DE SEPTIEMBRE DE 2021, LECT INI 00				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	SEP/06/21	Hora Inic. :	16:41	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	SEP/06/21	Hora Tern. :	16:41	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	S	Lectura Serv. :	0		
Resultado :	38	MEDIDOR NUEVO		Subtotal :	0
Usua.Solici :	YURLEY VANE SSA GARCÍ			Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	YURLEY VANE SSA GARCÍ			Fec Descargue :	SEP/06/21
Datos del Daño:			Total :	0	
Observacion :		Ver # Fact S/N :		No Cuotas :	0
REGISTRO MED MARCA BMETERS. SERIAL 210565359. SE INSTALO EL DIA 05 DE SEPTIEMBRE DE 2021, LECTI					

No obstante a lo anterior, es imperioso indicarle que atendiendo que la usuaria señala que el predio ha estado desocupado, se le insta para que llegue a nuestras instalaciones específicamente al área de atención del usuario PQR, copia del último recibo de la ESSA del predio donde podamos verificar lo mencionado, igualmente se le sugiere allegar fotografía de la lectura actual del medidor, en aras de proceder si es el caso a realizar un ajuste a la facturación únicamente de los últimos cinco periodos facturados de conformidad al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Empero y en aras de dar trámite a su petición, se le concede 15 días a partir del recibido de la presente decisión, para que allegue la documentación requerida.

Por otra parte, se le informa que atendiendo su señalamiento que no se le presta el servicio de aseo, se procedió a solicitar la información correspondiente al caso al personal encargado en apoyo a Recolección, quien luego de una visita previa, nos certificó que actualmente no se le está prestando el servicio de recolección de aseo, razón por la cual la empresa procede al retiro del cobro por dicho servicio, el cual se verá reflejado en la próxima factura liquidada correspondiente al periodo de agosto de 2021.

Atendiendo que se encuentra en mora de 23.42 meses, se le comunica que de conformidad con el Acuerdo 010 del 2021 del 29 de junio de 2021, la empresa establece la rebaja de intereses moratorios para los usuarios y/o suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa Piedecuestana de servicios públicos

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

E.S.P, que estén reportados con dos y más meses de atraso, previa notificación escrita de la deuda de conformidad con las consideraciones del presente acuerdo y teniendo en cuenta los siguientes porcentajes así:

a). El **cien por ciento 100%** de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda hasta el 31 de diciembre del 2021 o hasta que se levante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en virtud del virus Covid-19.

b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 31 de diciembre del 2021 o hasta que se levante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en virtud del virus Covid-19.

Conforme a lo dicho anteriormente los usuarios y/o suscriptor podrán acceder a un descuento de intereses dependiendo de la modalidad de pago que realicen y si se acogen al beneficio.

En el caso de que el usuario desee efectuar acuerdo de pago o financiación debe cumplir con unos requisitos conforme a lo siguiente.

Si desea realizar Financiación de los valores adeudados por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, debe acercarse a la Empresa o allegar por medios electrónicos los siguientes requisitos:

USUARIO PROPIETARIO:

- *Certificado de libertad y tradición del inmueble donde se está prestando el servicio.*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.*

USUARIO NO PROPIETARIOS:

Además de los anteriores requisitos

- *Carta de autorización del propietario del inmueble*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada*

Con los anteriores requisitos más la consignación del 30% de cuota inicial, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12, 24 o 36 meses según elección del suscriptor y/o usuario.

IGUALMENTE ME PERMITO INFORMARLE QUE EL USUARIO PODRÁ EFECTUAR ABONOS A LA FACTURA EN CUALQUIER MOMENTO del 70% y 50% de la factura.

Conforme a lo anterior, la invitamos para que se acerque a nuestra instalación en sede administrativa para que sea atendida por nuestro personal de atención al usuario a fin de realizar el trámite correspondiente que se ajuste a sus condiciones económicas teniendo en cuenta que el trámite solicitado no puede realizarse a través de este medio pues este requiere de requisitos evento que desee financiar o en su defecto la liquidación del descuento de los intereses si es por pago total.


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.**

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **PARCIALMENTE PROCEDENTE** la solicitud de la peticionaria en el sentido de realizar el correspondiente ajuste a la facturación por consumo de los últimos cinco periodos facturados si es el caso, conforme al artículo 154 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 5 de 6

hasta tanto allegue último recibo de la ESSA del predio donde pueda verificarse que el mismo ha estado desocupado y fotografía de la lectura actual del medidor, concediéndole para ello 15 días a partir del recibido de la presente decisión, conforme a los considerandos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INSTAR a la usuaria para que proceda a despejar el medidor que surte su predio y de esta manera permitir el fácil acceso a los funcionarios para tomar lectura al medidor bimestralmente y facturar de acuerdo al consumo real y efectivo del mismo, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: ACCEDER al retiro del cobro por servicio de aseo, en atención al certificado expedido por el auxiliar administrativo en apoyo de Recolección y a los considerandos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

CUARTO: INFORMAR a la peticionaria el acuerdo N° 010 de 2021 del 29 de junio de 2021 proferido por la empresa, mediante el cual concede descuentos en los intereses moratorios del 100% por pago total o del 50% por pago parcial, conforme se expone en la parte motiva de la presente decisión.

QUINTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARIELA FONSECA GARCIA**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **VEREDA BARRO BLANCO – FINCA EL TRIANGULO** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la misma 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 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 

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