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

Piedecuesta, 18 de enero 2022

S. 2.022000081 19/01/2022 09:50

PQR



Señor:
LUIS ALBERTO ALFONSO
 MZ TO CASA 14 PISO 2
 CERROS DE MEDITERRÁNEOS
 3138204205
 PIEDECUESTA.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21626** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **3046** del 21 de diciembre de 2021, por el señor **LUIS ALBERTO ALFONSO**. 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

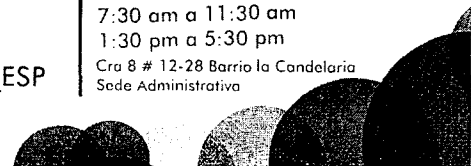
www.piedecuestanaeps.gov.co


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 Condelaria
 Sede Administrativa



	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA 330-21626

Piedecuesta, 07 de Enero de 2022
S. 2.022000030 11/01/2022 10:15

PQR



Señor
LUIS ALBERTO ALFONSO
MZ TO CASA 14 PISO 2 CERROS DE MEDITERRANEO
TELEFONO 313 820 4205
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 21 de Diciembre de 2021, interpuesto por el señor **LUIS ALBERTO ALFONSO**, ante la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **3046** 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 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 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.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que el peticionario señala que no está de acuerdo con el consumo facturado en el periodo de octubre de 2021 ya que no habitan el predio y el mes anterior estaba desocupado, razón por la cual solicita una revisión al mismo.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor N° **031461** corresponde a la dirección **MZ TO CASA 14 PISO 2 CERROS DE MEDITERRANEO** de Piedecuesta, y en los últimos periodos facturados, esto es, septiembre y octubre de 2021 se le facturó 23 mts3 de consumo por mes, tal y como se observa en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento y verificación.

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@piedecuestanaeps.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: USUARIO

Usuario : 031461 Identificación : C91345234 Ubicación: 90305 0470 0200
 Nombre : ALFONSO LUIS ALBERTO Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección : CERROS DEL MEDITERRANEO MZ I CASA 14 P 2 Metausuario : No Familias: 1
 C. Jurídico: No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel:
 Abogado :
 Medidor N : 88758 VOLUMETRICO KENT Serie: 2008 Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial : 010010750014000
 Detenido : No
 Meses mora: 0.00 Pagado : Pagado Emitido : 2110091 Financiación : 0
 Usuario especial : No Promedio Asunido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	23	17	17	13	13	13	16

 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : AGO/09/13 Pago de matrícula en : AGO/14/13 Fecha de instalación : FEB/20/13

2: HISTORIA

Periodo	Mod	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tomada
OCT-21-1	NO	1511	1534	23	2	11	:		0
SEP-21-1	NO	1488	1511	23	2	10/25/21	10:23	INSTALACION NORMAL ...	1533
AGO-21-1	NO	1471	1488	17	2	11	:		0
JUL-21-1	NO	1454	1471	17	2	08/26/21	08:23	INSTALACION NORMAL ...	1488
JUN-21-1	NO	1441	1454	13	2	11	:		0
MAY-21-1	NO	1428	1441	13	2	06/25/21	06:22	INSTALACION NORMAL ...	1454

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.

En virtud del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 la empresa procede a discriminar únicamente los últimos cinco periodos facturados, es decir, los periodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. Por ende, cualquier reclamación frente a consumos anteriores a los aquí enunciados a la fecha ya es extemporáneo.

Analizada la petición del usuario junto con nuestro sistema interno expuesto en la imagen adjunta anteriormente, en la cual puede observar fecha y hora de toma de lectura, periodo y consumo liquidado, entre otros, encontramos que el consumo facturado en los últimos cinco periodos a correspondiendo al registro que se extrae de la toma de lectura que se realiza bimestralmente al medidor que surte su predio.

Para mayor ilustración y verificación de lo enunciado se procederá a informarle de donde deviene cada valor facturado en los últimos cinco periodos facturados, entonces, tenemos que para liquidar el periodo de mayo y junio de 2021 atendiendo que nuestro sistema es bimestral, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 27 de abril de 2021 la cual fue de 1428 mts3 y la toma de lectura del 25 de junio de 2021 la cual fue de 1454 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 26 mts3, es decir, **13 mts3** para cada mes, como efectivamente se facturó.

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

Los periodos de julio y agosto de 2021 se liquidaron con base en la toma de lectura del 25 de junio de 2021 la cual fue de 1454 mt3 y la toma de lectura del 26 de agosto de 2021 la cual fue de 1488 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 34 mts3, es decir, **17 mts3** por mes, como indudablemente se facturó.

Finalmente, para liquidar los periodos de septiembre y octubre de 2021 se tuvo en cuenta la toma de lectura del 26 de agosto de 2021 la cual fue de 1488 mt3 y la toma de lectura del 25 de octubre de 2021 la cual fue de 1533 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 45 mts3, es decir, **23 mts3** por mes, como evidentemente se facturó.

Así las cosas, tenemos que la empresa ha liquidado y facturado de conformidad al registro extraído del medidor que surte su predio en cada toma de lectura, sin que se observe siquiera una mínima desviación, tal y como se puede observar en las facturas expedidas y en la imagen expuesta anteriormente. Por lo tanto no se accede a su petición de reajustar el periodo facturado de octubre de 2021.

Ahora, es imperioso precisarle que la desviación significativa se define como el evento en el cual existe una variación en el consumo del usuario de un periodo al siguiente, igual o superior a un porcentaje que es establecido por el prestador en el caso de los servicios de energía eléctrica y gas combustible; y por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el caso de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

La ocurrencia de una desviación significativa impone por ley a la empresa el despliegue de sus recursos para realizar una investigación para establecer las causas de dicha desviación, de la cual puede desprenderse o no, la identificación de consumos que no fueron objeto de facturación, como se explicó anteriormente.

Al analizar el histórico de consumo visible en la imagen expuesta anteriormente, se puede comprobar que en los periodos de marzo a agosto de 2021, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto CRA en su artículo 1.320.6, NO existe desviación significativa por alto consumo, toda vez que, no sobrepasa el 65% de desviación allí previsto, para usuarios con un promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos. Es así, que al no existir desviación la empresa no está obligada a realizar visita técnica, como en el caso concreto.

Cabe advertir, que el 10 de noviembre de 2021 se llevó a cabo visita técnica la predio a través de la orden de servicio N° 403184, sin que pudiera hacerse efectiva toda vez que no había nadie en el inmueble, tal y como se corrobora con la siguiente imagen que adjunto.

```

1: CONSULTA DE SERVICIOS
Orden      : 403184      Sector      : 90305      Consecutivo : 177352
Código     : 031461      Barrio     : 93510      CERROS DEL MEDITERRANEO
Fecha     : OCT/30/20  Dirección  : CERROS DEL MEDITERRANEO MZ I CASA 14 P 2
Hora      : 18:12      Dir. Daño  : CERROS DEL MEDITERRANEO MZ I CASA 14 P 2
Medio     : S.I.C.      Solicitante : FACTURACION
# Sol     : 1          Ubicación  : 90305 0470 0200      Ciclo: 09  Uso: 1
# Imp     : 1          Medidor    : 88758 VOLUMETRICO KEHT
Assigned a :          Serie: 2008 Dig. 4 Diam. 1/2"
Servicio   : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142
Observación : VERIF SI EXI FUG INT O EXI, PRUEB LLAVES, TANQ, SANIT, NUM P
PERSON, LECT

DATOS DE LA EJECUCION
Cuadrilla  : OF1 OFICINA
Fecha Inicio : NOV/10/20  Hora Inic. : 09:59      Vr Visita      : 0
Fecha Final : NOV/10/20  Hora Term. : 10:15      Vr Materiales  : 0
Cambio Med. : N          Lectura Serv. : 1357      Vr Administra : 0
Resultado  : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO      Vr Pavimento   : 0
Usua Solici : YURLEY VANESSA GÁRCI      Subtotal       : 0
Usua Report : ANA MILENA AZA OJEDA      Vir Iva        : 0
Fec Descargo : NOV/11/20      Total          : 0
Observación : NO HAY NADIE PREDIO, SELLO #5116      Ver # Fact S/N :      No Cuotas : 0
  
```

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 4 de 5

Sin embargo y atendiendo su petición se procedió a generar la orden de servicio N° 453247 la cual se llevará a cabo el día **VIERNES 14 DE ENERO DE 2022** en el transcurso de la mañana, en aras de verificar y confirmar el consumo registrado en el predio. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atento a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad.

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: NEGAR la solicitud del peticionario de realizar ajuste a lo facturado en el periodo de octubre de 2021, toda vez que lo liquidado y facturado ha correspondido al consumo registrado en la toma de lectura que se realiza al medidor que surte su predio, sin que se vislumbre una mínima desviación significativa respecto a los últimos cinco periodos facturados, tal y como se expuso en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: ACCEDER a su solicitud de realizar revisión técnica al inmueble con código suscriptor N° **031461**, la cual se llevara a cabo el día **VIERNES 14 DE ENERO DE 2022** en el transcurso de la mañana. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atento a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **LUIS ALBERTO ALFONSO**, quien para el efecto puede citarse en la **MZ TO CASA 14 PISO 2 CERROS DE MEDITERRANEO**, 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 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