


Piedecuesta, 6 de abril 2022

S. 2.022000606 07/04/2022 09:46
 PQR 

Señor(a) 
ANDREA LIZEHT AZA MEDINA
 Cra. 13 # 5-22 APTO 402
 EDIFICIO LA CAÑADA- 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-330-21779** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **620** del 24 de marzo de 2022, por la señora **ANDREA LIZEHT AZA MEDINA**. 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 8

PTANA 330-21779

Piedecuesta, 30 de Marzo de 2022

S. 2.022000548 30/03/2022 15:18

PQR



Señora

ANDREA LIZETH AZA MEDINA

CARRERA 13 N° 5 – 22 APTO 402 EDIFICIO LA CAÑADA – SAN RAFAEL

andrealizeth.87@hotmail.com

Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 24 de Marzo de 2022, interpuesto por la señora **ANDREA LIZETH AZA MEDINA**, ante la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **0620**. 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 la usuaria señala que su consumo promedio es 10 mts³ sin embargo en el mes de enero de 2022 le llegó un consumo de 42 mts³ con lectura de 508 mts³ pero según las revisiones técnicas practicadas la lectura tomada no supera los 500 mts³, por tanto, solicita una revisión minuciosa del contador y modificación de lo facturado.

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° **030778** corresponde a la dirección **CARRERA 13 N° 5 – 22 APTO 402 SAN RAFAEL** de Piedecuesta, y en el último periodo facturado, esto es, enero de 2022 se le facturó 30 mts³ de consumo por mes, encontrándose en mora de 2 meses, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento y verificación.

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: USUARIO

Usuario :	030778	Identificación :	C 91246304	Ubicación:	90403	5520	0402
Nombre :	PEREZ REYES GONZALO			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	2
Dirección :	CRA 13 5-22 APTO 402			Metausuario :	No	Familias:	1
C. Jurídico :	No	Hd. Control:	003189	Fct:	0.0909091	Ciclo:	09
		Tel. :	6913082				
Abogado :							
Medidor N :	012-065549 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETI			Dígitos:	4	Diámetro:	1/2"
Desocupado:	No	Matrícula inmobiliaria :					
		Número predial :	685470100000001120005000000000				
Detenido :	No						
Meses mora:	2.00	Pagado :	No Pagado	Emitido :	2201091	Financiación :	1
Usuario especial :	No			Promedio Asumido:	0		
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	42	42	15	15	10	10	22
Clase de suscriptor:							
Fecha de venta :	JUN/19/13	Pago de matrícula en :	JUN/20/13	Fecha de instalación :	ABR/02/13		

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origin...	Lec. tomada
ENE-22-1	SI	550	580	30	2	02/28/22	02:25	CONSUMO FUERA DE R...	497
DIC-21-1	NO	508	550	42	2	11	:		0
NOV-21-1	SI	466	508	42	2	12/27/21	12:22	CONSUMO FUERA DE R...	549
OCT-21-1	NO	451	466	15	2	11	:		0
SEP-21-1	SI	436	451	15	2	10/27/21	10:23	CONSUMO FUERA DE R...	488
AGO-21-1	NO	426	436	10	2	11	:		0

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, tal y como está contemplado en el contrato de condiciones uniformes que rige nuestra entidad amparado obviamente por la Ley 142 de 1994.

Y en atención al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 la empresa procede a discriminar únicamente los últimos cinco periodos facturados al momento de presentación de la petición, es decir, los periodos septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021 y enero de 2022, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado.

Ahora, al analizar su petición con la imagen expuesta anteriormente, encontramos como primera medida que efectivamente se observó una desviación significativa en el periodo de septiembre y octubre de 2021, teniendo en cuenta que la toma de lectura 31 de agosto de 2021 fue de 436 mts³ y la toma de lectura del 27 de octubre de 2021 fue de 488 mts³, cuya diferencia arrojaba para facturar 52 mts³, es decir, 26 mts³ para cada mes, sin embargo, la empresa le facturó un consumo promedio de 15 mts³ para cada mes, quedando pendiente por facturar 22 mts³.

Es decir, la empresa en virtud del alto consumo que registraba el predio procedió a facturar consumos promedios en atención a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala lo siguiente: "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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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

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

Así las cosas, respetándose el debido proceso el 12 de noviembre de 2021 se le envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de septiembre y octubre de 2021, en aras de informarle que el 18 de noviembre de 2021 se le practicaría una revisión previa a efectos de determinar el consumo registrado en el predio, conforme consta en el folio que adjunto para su conocimiento.

Por consiguiente, es importante informarle al usuario que en aras de determinar la desviación significativa del registro del agua al que hace referencia, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios en atención al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 practicó una visita previa al predio por alto consumo el día señalado, mediante orden de servicios N° 44431, determinándose que el medidor registra con llaves abiertas y no se observan fugas externas ni internas, registrando una lectura de 514 mts³, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	444431	Sector :	90403	Consecutivo :	196332
Código :	030778	Barrio :	94360 SAN RAFAEL		
Fecha :	OCT/27/21	Dirección :	CRA 13 5-22 APTO 402		
Hora :	10:34	Dir. Daño :	CRA 13 5-22 APTO 402		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90403 5520 0402	Ciclo :	09
# Iap :	2	Medidor :	012-065549 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO ELSTER	Uso :	1
Asignado a :		Serie :	2012 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,				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	NOV/18/21	Hora Inic. :	10:30
Fecha Final :	NOV/18/21	Hora Tern. :	10:45
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	514
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua. Solici. :	GENNY PAOLA JAIMES P	Vlr. Iva :	0
Usua. Report. :	GLORIA JOULIETH PERE	Fec Descargue :	DIC/03/21
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :	EDIF LA CAÑADA SIN PORTERIA MED INTERNO MED REG CONSUMO LLV ABRT NO HAY FUGAS EXT NI INTER RE	Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas :	0

Posteriormente para liquidar los periodos de noviembre y diciembre de 2021, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 27 de octubre de 2021 la cual fue de 488 mts³ y la toma de lectura del 27 de diciembre de 2021 la cual fue de 549 mts³, cuya diferencia nos arroja un total de 61 mts³, es decir, 30 mts³ por mes, sin embargo, la empresa atendiendo la orden de servicio anterior y el último registro en la toma de lectura procedió a facturarle el consumo dejado de cobrar en los periodos de septiembre y octubre de 2021, correspondiente a 22 mts³, para un total a facturar de 83 mts³, es decir, 42 mts³ por mes, como evidentemente se liquidó.

Así las cosas y registrándose igualmente desviación significativa en el consumo, a petición de parte se generó nuevamente visita técnica al predio, la cual se hizo efectiva a través de la orden de servicio N° 455379 ejecutada el 10 de febrero de 2022, estableciéndose no presenta fugas externas ni internas y presentando una lectura de 491 mts³, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto.

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 :	455379	Sector :	90403	Consecutivo :	158571
Código :	030778	Barrio :	94360 SAN RAFAEL		
Fecha :	FEB/09/22	Dirección :	CRA 13 5-22 APTO 402		
Hora :	10:20	Dir. Daño :	CRA 13 5-22 APTO 402		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	ANTONIO PLATA-3165823664		
# Sol :	1	Ubicación :	90403 5520 0402	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	012-065549 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO ELSTER	Uso :	1
Asignado a :		Serie :	2012 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	VERF SI EXT FUGAS INT Y EXT, VERF LLAV, SANIT, MEDIDOR, LECT Y NUMERO DE PERS				

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	FEB/10/22	Hora Inic. :	08:30	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	FEB/10/22	Hora Term. :	09:00	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	491		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0		
Usua. Solici :	MAIRA ALEJANDRA GOME	Vlr. Iva :	0		
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue :	FEB/11/22		
Datos del Daño :		Total :	0		
Observacion :		Ver # Fact S/N :		No. Cuotas :	0
#PERSONAS 2. FUGAS EXTERNAS NO, FUGAS INTERNAS NO. SELLO NO					

Con fundamento en lo anterior, no cabe duda que hasta el momento la empresa actuó de conformidad con la normatividad vigente al caso concreto, es decir, en virtud de lo estipulado en los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, en aras de respetar el procedimiento cuando se observan desviaciones significativas en el consumo, sin encontrar daño alguno y/o anomalía que alterara el registro extraído del medidor que surte su predio, sin embargo, si se pudo detectar que el medidor había sido manipulado por terceros con fundamento en las ordenes de servicio ejecutadas y aquí exteriorizadas, además de las tomas de lectura realizadas al medidor que surte su predio que para tal efecto adjunto 3 fotografías de las mismas ejecutadas el 27 de octubre, 27 de diciembre de 2021 y del 28 de febrero de 2022, para su verificación.

Motivo por el cual se generó otra visita técnica al predio a efectos de instalar un sello al medidor, la cual se hizo efectiva a través de la orden de servicio N° 458508 llevada a cabo el 02 de marzo de 2022 e instalándole el sello N° 12733 y presentando una lectura de 499 mts3, es decir, mucho menor a la lectura tomada el 27 de diciembre de 2021 la cual fue 549 mts3.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	458508	Sector :	90403	Consecutivo :	158703
Código :	030778	Barrio :	94360 SAN RAFAEL		
Fecha :	FEB/25/22	Dirección :	CRA 13 5-22 APTO 402		
Hora :	17:12	Dir. Daño :	CRA 13 5-22 APTO 402		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	PQR1		
# Sol :	1	Ubicación :	90403 5520 0402	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	012-065549 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO ELSTER	Uso :	1
Asignado a :		Serie :	2012 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	INSTALAR SELLO TOM LECT # MED # PERSONAS				

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	MAR/02/22	Hora Inic. :	09:00	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAR/02/22	Hora Term. :	09:20	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	499		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0		
Usua. Solici :	NESLLY LAGUADO QUINT	Vlr. Iva :	0		
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue :	MAR/03/22		
Datos del Daño :		Total :	0		
Observacion :		Ver # Fact S/N :		No. Cuotas :	0
SE INSTALÓ SELLO #12733. #PERSONAS 4. LECTURA 0499					

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

En consecuencia, no habrá lugar a modificar y/o reajustar los periodos de noviembre y diciembre de 2021, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado de cobrar en los periodos de septiembre a diciembre de 2021, conforme a la toma de lectura que se extrae del medidor que surte su predio, el cual conforme consta en la presente fue sin duda alguna manipulado, además que se facturó dentro del término de ley y una vez se dio aplicación al debido proceso conforme lo estipula el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 consagra: "*Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso*". Subrayas fuera de texto.

Así mismo, se despachara negativa su solicitud de realizar revisión técnica al medidor y/o retirar el mismo, toda vez que las dos últimas revisiones ejecutadas no se ha determinado daño alguno en cuanto a su funcionamiento, pero sí la manipulación del medidor por los registros en las tomas de lectura, motivo por el cual se procedió a la instalación de sello.

Ahora respecto al periodo de enero de 2022 (actualmente liquidado a 30 mts³ de consumo) y posteriormente febrero de 2022 (periodo aun no liquidado), si se hará un ajuste conforme a las tomas de lectura registradas del medidor, entonces, para ello tomamos la lectura del 27 de diciembre de 2021 la cual fue de 549 mts³ y la toma de lectura del 28 de febrero de 2022 la cual fue de 497 mts³, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 52 mts³, es decir, 26 mts³ por mes.

Entonces, se procede a modificar la factura N°7004596 del periodo de enero de 2022 a un consumo de 26 mts³ para un total a pagar de \$344.570 pesos (se adjunta copia). Así mismo, se adjunta copia de la misma factura sin las modificaciones expuestas para que proceda si es su deseo a realizar las respectivas comparaciones. Informándole que el valor facturado corresponde a los dos meses de mora en que se encuentra la usuaria (noviembre y diciembre de 2021) más el periodo actual liquidado (enero de 2022) y más los intereses moratorios de ley.

Bajo tales anotaciones, es importante ilustrarle que a la fecha su reclamación versa únicamente por los periodos de noviembre, diciembre de 2021 y enero de 2022 por valor de \$344.570 pesos (anexo copia factura periodo de enero de 2022), por ello, en caso de interponer recurso, debe continuar realizando el pago de los siguientes periodos facturados que no son objeto de reclamación. No obstante a lo anterior y atendiendo que a la fecha nuestra entidad no cuenta con un sistema de parametrizar los valores no reclamados, se le sugiere de aquí en adelante acercarse mes a mes a nuestras instalaciones a efectos de expedirle un pago parcial de los periodos facturados posteriores a la reclamación.

Empero, atendiendo que se encuentra en mora de dos meses más el periodo actual, se le pone a su conocimiento el Acuerdo N° 002 de 2022, mediante el cual la empresa establece 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 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:

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 8

a). El **cien por ciento 100%** de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda hasta el 31 de diciembre de 2022.

b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 31 de diciembre de 2022.

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 **20% de cuota inicial**, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12 o 24 meses según elección del suscriptor y/o usuario.*

Conforme a lo anterior, lo invitamos para que se acerque a nuestra instalación en sede administrativa para que sea atendido 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.

Así mismo, se le pone de presente que debido al artículo 1 de la **RESOLUCION CRA 955 DE 2021** que modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020 modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, la empresa inició la suspensión y/o corte del servicio público de conformidad a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

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

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 7 de 8

PRIMERO: NO ACCEDER a la solicitud de la peticionaria de reajustar los periodos facturados de noviembre y diciembre de 2021, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado de cobrar en los periodos de septiembre a diciembre de 2021, conforme a la toma de lectura que se extrae del medidor que surte su predio, sin que se estableciera daño o fuga alguna conforme a las órdenes de servicio ejecutadas, por el contrario si pudo determinar que el medidor fue manipulado por terceros conforme a los registros extraídos en las tomas de lectura. Por ello, estando dentro del término de ley para cobrarlo y actuando de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se procedió a facturarlos, tal y como se expone en los considerandos de la parte motiva de esta decisión.

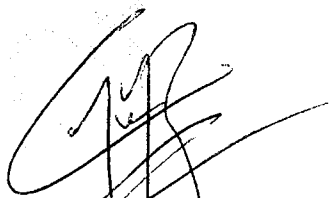
SEGUNDO: NEGAR la solicitud de la peticionaria de realizar revisión técnica y/o retiro del medidor, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: REAJUSTAR la factura N°7004596 del periodo facturado de enero de 2022 a un consumo de 26 mts3 conforme a las tomas de lectura realizadas al medidor que surte el predio, por ello, se modifica la factura a un total a pagar de \$344.570 pesos, conforme consta en la factura adjunta.

CUARTO: INFORMAR a la peticionaria el Acuerdo N° 002 de 2022 mediante el cual la empresa concede descuentos de intereses del 100% por pago total de la deuda o del 50% por pago parcial, conforme se expuso en la parte considerativa de esta decisión.

QUINTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **ANDREA LIZETH AZA MEDINA**, quien para el efecto puede citarse en la dirección **CARRERA 13 N° 5 – 22 APTO 402 EDIFICIO LA CAÑADA – SAN RAFAEL** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **andrealizeth.87@hotmail.com**, 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 CPS N° 022/2022 

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