

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

Piedecuesta, 11 de mayo 2022

S. 2.022000837 12/05/2022 09:54
PQR



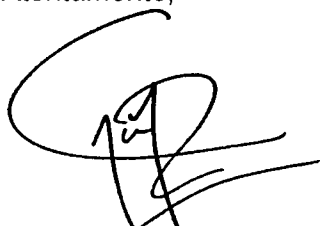
Señor:
DIANA YULIETH OLARTE VELÁSQUEZ
CL 12 # 6-86
LA ANTIGUA CANDELARIA
carneslaplacitajpt@gmail.com
Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-21834** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **868** del 26 de abril de 2022, por la señora **DIANA YULIETH OLARTE VELÁSQUEZ**. 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

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

PTANA 330-21834

Piedecuesta, 04 de mayo de 2022

S. 2.022000760 04/05/2022 10:22
PQR



Señora
DIANA YULIETH OLARTE VELASQUEZ
CALLE 12 N° 6 – 86 LA ANTIGUA CANDELARIA
carneslaplacitajpt@gmail.com
TELEFONO 318 701 9092
 Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación. Rad. 330-21807 del 22 de abril de 2022.

Que la señora **DIANA YULIETH OLARTE VELASQUEZ**, usuario del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la Empresa en la **CALLE 12 N° 6 – 86 CENTRO** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 26 de abril de 2022, con radicado interno **0868**, en el cual expuso lo siguiente:

HECHOS

La señora **DIANA YULIETH OLARTE VELASQUEZ**, señala que la empresa sustenta que lo que liquidaron en las facturas expedidas en marzo y abril de 2022 corresponde a los periodos de noviembre y diciembre de 2021 a causa de una fuga imperceptible, lo cual en ninguna visita técnica realizadas se determinó fuga y que las facturas de noviembre y diciembre de 2021 que le llegaron en los meses de febrero y marzo de 2022 se cancelaron en la fecha respectiva y por valor normal.

PRETENSIONES

La señora **DIANA YULIETH OLARTE VELASQUEZ** solicita el reajuste de las facturas expedidas en marzo y abril de 2022 aplicándose el valor normal facturado.

RESPUESTA DE LA RETICIÓN

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en término oportuno el día 22 de abril de 2022 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos, negó sus pretensiones de reajustar las facturas correspondientes a los periodos facturados de enero y febrero de 2022, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado, toda vez que lo que se facturó y liquidó fue el consumo que registró el predio conforme a la toma de lectura realizada al medidor que lo surte, el cual obedeció a una fuga perceptible en el sanitario, la cual no es atribuible a la empresa y que por expresa normatividad puede ser subsanado y cargado al suscriptor conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, una vez se confirme el consumo.

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 2 de 5

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, la señora **DIANA YULIETH OLARTE VELASQUEZ** manifiesta su inconformismo con el acto administrativo emanado el día 22 de abril de 2022 respuesta radicada bajo PTANA 330 – 21807.

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 notificación personal del acto administrativo 330 - 21807 del 22 de abril de 2022, se envió el 25 de abril del mismo año con radicado de salida N° 684, junto con la copia decisión administrativa ateniendo el estado de emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente a causa del Covid – 19. Situación por la cual la usuaria compareció a nuestras instalaciones el 26 de abril de 2022, siendo notificada personalmente de la decisión e interponiendo el mismo día recurso de reposición y en subsidio apelación contra la misma, es decir, dentro de los términos de ley para la interposición de los recursos.

Teniendo en cuenta los recursos interpuestos, se procedió a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor N° **006595** corresponde a la dirección **CALLE 12 N° 6 – 86 CENTRO** de Piedecuesta.

Ahora respecto a las inconformidades de la peticionaria brindada en la respuesta del 22 de abril del presente año mediante PTANA 330 – 21807, se procede a dar contestación al recurso interpuesto conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. *“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”*.

Como primera medida tenemos que según el acervo probatorio expuesto la decisión recurrida, tenemos que el predio presentó una desviación significativa para los periodos de noviembre y diciembre de 2021, por ello, la empresa en virtud de lo contemplado en los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, procedió a facturar consumo promedio para dichos periodos facturados hasta tanto no se realizara las pesquisas pertinentes en aras de determinar y esclarecer las causas del alto consumo percibido.

Razón por la cual y pese haber existido una desviación significativa en las tomas de lectura realizadas entre octubre y diciembre de 2021 a efectos de tasar el consumo de los periodos de noviembre y diciembre del mismo año, las facturas expedidas para los periodos facturados de noviembre y diciembre de 2021 se liquidaron y efectivamente se

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 3 de 5

cancelaron por el usuario por un valor normal, empero, como se indicó éste consumo fue promediado hasta tanto se realizara la investigación previa.

Es importante aclararle a la usuaria que la regulación prevé unos plazos para expedir la factura y debe ser en el periodo de facturación siguiente al que se causa el consumo, por ello y atendiendo que nuestro sistema es bimestral y consiste en que las lecturas de los medidores son tomadas cada dos meses, la factura del periodo facturado de noviembre de 2021 fue expedida en el mes de enero de 2022 y la factura del periodo facturado de diciembre de 2022 fue expedida en el mes de febrero de 2022, y no en febrero y marzo de 2022 con erróneamente lo señala en el recurso interpuesto, situación que puede verificar con las mismas facturas.

Hecho éste por el cual, una vez se determinó que la posible causa del aumento del consumo se derivó a una fuga perceptible en el sanitario, se confirmó el consumo dejado de cobrar en los periodos de noviembre y diciembre de 2021, en los periodos facturados de enero y febrero de 2022, estando dentro del término de ley para hacerlo en virtud del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Igualmente se le precisa que la empresa nunca manifestó que dicho cobro se realizó a causa de una fuga imperceptible, por el contrario se le explicó en la parte motiva de la decisión que el consumo liquidado en los periodos facturados de enero de 2022 (expedida en marzo de 2022) y febrero de 2022 (expedida en abril de 2022), fue el producto del consumo dejado de facturar en los periodos de noviembre y diciembre de 2022 a causa posiblemente de una fuga perceptible en el sanitario conforme lo manifestó el usuario que atendió la última visita técnica realizada a través de la orden de servicio N° 464071 ejecutada el 20 de abril del presente año.

Frente a la identificación de las fugas como perceptibles o imperceptibles, es fundamental traer a colación lo dispuesto en los numerales 22 y 23 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015, que señala lo siguiente.

“22. Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

23. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.

De conformidad con las definiciones citadas, se entiende que si la fuga puede ser detectada sin ayuda de instrumentos y con el solo apoyo de los sentidos humanos, estamos frente a una fuga perceptible, como el caso que hoy nos ocupa, cuando el mismo usuario señaló que repararon la fuga que presentaba el sanitario; y si por el contrario, se requiere de equipos especiales y técnicos como el geófono para detectarla, esta será imperceptible, situación que nunca acaeció.

En consecuencia, se tiene que dentro del caso en concreto la requirente advierte inconformidad frente a la decisión inicial, sin embargo, no cabe duda que en ese acto administrativo del 22 de abril de 2022 se le puso en conocimiento a la señora **DIANA YULIETH OLARTE VELASQUEZ** el caso en particular, motivando adecuadamente y de manera cronología los hechos suscitados por los cuales no se accedió a sus peticiones, demostrándose de esta manera que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios actuó de conformidad en lo tendiente a la normatividad vigente aplicable al caso concreto.

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 4 de 5

En este orden de ideas, se le informa a la recurrente que la empresa confirma en su totalidad su decisión inicial y concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la decisión emitida por la Empresa mediante **PTANA 330-21807** del 22 de abril de 2022, por las razones expuestas en los considerandos de la presente respuesta.

SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente decisión a la señora **DIANA YULIETH OLARTE VELASQUEZ** para el efecto puede citarse en la **CALLE 12 N° 6 – 86 LA ANTIGUA CANDELARIA** de Piedecuesta y/o a través del correo electrónico carneslaplajpt@gmail.com, 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 CPS N°022/2022

BOLETA DE PAGO

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

Buzon Piedecuestana

De: Buzon Piedecuestana <buzon@piedecuestanaesp.gov.co>
Enviado el: miércoles, 04 de mayo de 2022 05:29 p.m.
Para: 'carneslaplajpt@gmail.com'
CC: 'Coordinador Pqr'
Asunto: DIANA YULIETH OALRTE- CITACION
Datos adjuntos: SAL_2022_000760_01.pdf

Asunto: Citación para notificación pe 04 de mayo de 2022. Del radicado inte

Atentamente,



RITA SOFÍA RUEDA ARDIL

recepcion@piedecuestanaesp.gov.co

www.PIEDEGUESTANAESP.gov.co



Antes de imprimir este correo electrónico, **piense bien si es necesario** hacerlo, e **compromiso de todos**, la mejor opción en matener conversaciones por medios digita



CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

La información de este mensaje es legalmente privilegiada y para uso exclusivo del destin. a personas diferentes al destinatario. acciones que serán penalizadas conforme las norma notifique de inmediato al remitente y destruya la información aquí contenida.

Si ha remitido sus datos personales por correo electrónico y/o están incluidos en este m mismos conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de la Informa de atención para ejercer sus derechos como titular y que puede consultar en nuestra pági