

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

Piedecuesta 3 de Agosto de 2022
S. 2.022001503 03/08/2022 10:13



Señor.

JORGE ENRIQUE FORERO SANABRIA.

VEREDA GUATIGUARA FINCA LOS LAURELES VILLA MANZANITA.

Piedecuesta.

PQR

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión de fecha 2 de agosto de 2022 del radicado interno No. 1590 de fecha 15 de julio de 2022.

Respetado señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar(a) para que comparezca a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., ubicada en la Carrera 8 N° 12 - 28 del Municipio de Piedecuesta, en el horario de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. A fin de que le sea notificada personalmente de la decisión PTANA 3-30-21968 de fecha 2 de agosto de 2022, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin embargo, junto a la presente comunicación se le anexa la respuesta PTANA 3-30-21968 del 2 de agosto de 2022 solo para su conocimiento.

Recuerde que no es obligatoria su presentación. Si no se presenta a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, se le enviara la respuesta a la dirección de correspondencia a través de un aviso atendiendo la normatividad vigente.

Para efectos de surtir la notificación personal por favor presentarse con este oficio, cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.

Con toda atención,



María Gloria Rangel Ayala
Profesional Universitario
Atención al Usuario
Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Resolución 077 del 29 enero de 2020

Anexos. 4 folios.

www.piedecuestanaesp.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

SGS



@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 4

PTANA 330- 21968
2022.

S. 2022001503_03/08/2022_10:13
Piedecuesta, 02 de agosto de
PQR



Señor.

JORGE ENRIQUE FORERO SANABRIA.

VEREDA GUATIGUARA FINCA LOS LAURELES VILLA MANZANITA.

Piedecuesta.

Respuesta al oficio de fecha 15 de julio de 2022, interpuesto por el señor **JORGE ENRIQUE FORERO SANABRIA** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., identificado bajo radicado interno **No. 1590**, en atención a sus pretensiones me permito dar respuesta a las mismas con base en las siguientes,

CONSIDERACIONES.

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 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 90.2 Ley 142 de 1994: Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. "Se consideran costos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición, La falta de medición del consumo, por acción u omisión.

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 en el caso en concreto, tenemos que el peticionario solicita no le sea cobrado el servicio de alcantarillado y el servicio de barrido y limpieza indicando que el

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	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 4

predio no cuenta con estos servicios por cuanto el inmueble cuenta con pozo séptico y nunca realizan el barrido por el sector, es por esto que el usuario requiere le sea devuelto el valor del dinero ya pago desde el año 2012.

Teniendo en cuenta su solicitud, esta Empresa Municipal de Servicios Públicos procede a revisar en su sistema comercial y se observa que el código suscriptor No. **026504** corresponde a la dirección **VEREDA GUATIGUARA FINCA LOS LAURELES VILLA MANZANITA** de Piedecuesta.

Analizada su petición, y a fin de verificar lo manifestado en el oficio impetrado, esta Prestadora procedió a enviar y ejecutar orden de servicio No. **474795** para verificar si existía sistema de alcantarillado en el predio, determinándose que el predio es veredal y que no existe sistema de alcantarillado, tal y como se evidencia en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento y verificación.

```

1: CONSULTA DE SERVICIOS
Orden      : 474795          Sector      : 90601          Consecutivo : 160381
Codigo     : 026504          Barrio     : R0040   VDA. GUATIGUARA
Fecha     : JUL 21'22        Dirección  : VDA GUATIGUARA FINCA LOS LAURELES VILLA MAN
Hora      : 09:30          Dir. Daño  : VDA GUATIGUARA FINCA LOS LAURELES VILLA MAN
Medio     : OTROS          Solicitante : OFICINA ATENCION AL USUARIO
# Sol     : 1              Ubicación  : 90601 1650 0000      Ciclo: 09  Uso: 1
# Imp     : 1              Medidor    : 0019453174 QDFU-R160 - MECANICO MISURATORI
Asignado a :              Serie: 2019 Dig. 5 Diam. 1/2"
Servicio   : 305 REVISION DEL MEDIDOR
Observación : VERF SI TIENE SISTEMA ALCANTARILLADO, POZO SEPTICO. PQR 1590
            -022-3173798967

DATOS DE LA EJECUCION
Cuadrilla : OF1 OFICINA          Vr Visita : 0
Fecha Inicio : JUL/25/22        Hora Inic. : 04:50      Vr Materiales : 0
Fecha Final : JUL/25/22        Hora Term. : 05:00     Vr Administra : 0
Cambio Med. : N                Lectura Serv : 0          Vr Pavimento  : 0
Resultado  : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO      Subtotal    : 0
Usua Solici : GLORIA RANGEL AYALA         Vlr. Iva    : 0
Usua Report : LINA FERNANDA GOMEZ          Fec Descargue : JUL/26/22
Datos del Daño :                    Total          : 0
Observación : Ver # Fact S/N:          No. Cuotas   : 0
            PREDIO VEREDAL NO HAY SISTEMA DE ALCANTARILLADO

```

En consecuencia, se hace procedente acceder a la petición del usuario eliminando el cobro de alcantarillado, no obstante a ello y en virtud del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, la empresa procede a discriminar y reajustar únicamente el cobro realizado de los últimos cinco periodos facturados, es decir, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2022, teniendo en cuenta que este último es el periodo actual. Es decir, la empresa omitirá cualquier pronunciamiento y ajuste a periodos facturados anteriores a los señalados, si en cuenta se tiene que a la fecha cualquier reclamación ya es extemporánea.

Así las cosas, tenemos que el usuario presenta un saldo a favor de **\$71.311 pesos**, por concepto de pago de alcantarillado efectuado de enero de 2022 a mayo de 2022 de la siguiente manera,

PERIODO.	TOTAL CANCELADO POR ALCANTARILLADO.
ENERO 2022	\$18.821

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	24/02/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PicdecuestanaESP

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 3 de 4

FEBRERO 2022	\$18.821
MARZO 2022	\$8.474
ABRIL 2022	\$13.076
MAYO 2022	\$12.119

De esta manera, el saldo a favor correspondiente a **\$71.311 pesos**, se verá reflejado vía tarifaria, de conformidad con la normatividad vigente, pues, de acuerdo con el artículo 2 de la Resolución 294 del 2004 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en el evento de encontrarse que se ha efectuado un cobro no autorizado, de existir pago por parte del suscriptor o usuario cuya causa sea tal cobro, el prestador deberá abonar a la siguiente factura del servicio público que se trate, el monto a devolver al usuario o suscriptor. En el caso en que el monto a devolver sea superior al que debiera cobrarse en la siguiente factura, el prestador abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad de dicho monto.

Por su parte, con respecto a lo alegado por el usuario con respecto al servicio de aseo, por medio de nota interna a la Dirección Técnica y de Operaciones se solicitó la respectiva información sobre la prestación del servicio en el inmueble en cuestión, determinándose que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos si presta el servicio de recolección con frecuencia en los días martes y jueves en horario nocturno.

Sin embargo, según consta en certificación dada por la auxiliar administrativa de barrido y limpieza, efectivamente en el predio en cuestión no se presta dicho servicio por tratarse de una zona rural, por ende hay lugar a devolver en los últimos 5 periodos los cobrados por el concepto de barrido y limpieza.

Es así como, en la misma medida, tenemos que el usuario presenta un saldo a favor de **\$21.910**, con ocasión al pago efectuado del periodo facturado de enero a mayo de 2022 al concepto de barrido y limpieza, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

PERIODO.	TOTAL CANCELADO POR BARRIDO Y LIMPIEZA.
ENERO 2022	\$4.260
FEBRERO 2022	\$4.260
MARZO 2022	\$4.260
ABRIL 2022	\$4.565
MAYO 2022	\$4.565

En ese sentido, resulta importante advertir al peticionario que, pese a que se reconocerá el saldo a su favor, dicha devolución no se realizará a través de una consignación si no que se verá reflejada vía tarifaria.

En consecuencia, de lo anteriormente expuesto, esta Empresa Municipal de Servicios Públicos procederá a eliminar el concepto del servicio de alcantarillado y el concepto de

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	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 4

barrido y limpieza del servicio de aseo de nuestro sistema, teniendo en cuenta que los mismos no son prestados al predio en cuestión, reconociéndose un saldo a favor por el pago que el usuario efectuó sobre los mismos en los últimos cinco periodos facturados, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE.

PRIMERO: ACCEDER a la solicitud de no cobro del servicio público de alcantarillado y el concepto de barrido y limpieza del servicio de aseo teniendo en cuenta que se constató que efectivamente los mismos no son prestados al usuario, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

SEGUNDO: ACCEDER PARCIALMENTE a la devolución de los pagos efectuados por dichos servicios no prestados, toda vez que se reconocerá un saldo a favor por el pago de los mismos en los últimos cinco periodos liquidados, esto es, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2022 y no desde el año 2012 como es pretendido, teniendo en cuenta que según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos."

TERCERO: INFROMAR que el saldo de **\$71.311 pesos**, que es el total cancelado por concepto del alcantarillado se abonarán a las siguientes facturas del servicio público de acueducto y el saldo a favor por concepto de barrido y limpieza, correspondiente a **\$21.910 pesos**, se abonará a las siguientes facturas del servicio público de aseo.

CUARTO: NOTIFICAR del contenido de la presente decisión al señor **JORGE ENRIQUE FORERO SANABRIA**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **VEREDA GUATIGUARA FINCA LOS LAURELES VILLA MANZANITA** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la decisión de la E.S.P., 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"*.

Cordialmente,


MARIA GLORIA RANGEL AYALA
 P.U. Atención al Usuario
 EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
 Proyectó apoyo gestión jurídica Valentina Ardila CPS 055-022.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	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 # 19-28 Barrio la Candelaria
Sector Administrativo