Piedecuesta, 24 de enero 2023

S. 2.023000142 25/01/2023 10:59
PQR
PIEDECUESTANA

Señor(a)
IVONNE KATHERINE FLOREZ MORALES
CL. 104ª # 16-58
BUCARAMANGA
Sagitario8011@gmail.com

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22198** que resuelve la Petición radicada bajo el Nº **010** del 3 de enero de 2023, por la señora **IVONNE KATHERINE FLOREZ MORALES.** 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.

Contra la decisión se podrá interponer dentro los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, mediante un mismo escrito los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta entidad; que, de ratificar la determinación enunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del recurso de apelación, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1437 de 2011.

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

SGS
(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

PTANA 330 – 22198

Piedecuesta, 17 de enero de 2023
S. 2.023000097 17/01/2023 16:42
PQR
PIEDECUESTANA

Señora
IVONNE KATHERINE FLOREZ MORALES
CALLE 104ª N° 16 – 58
Sagitario8011@gmail.com
Bucaramanga

Respuesta al oficio de fecha 03 de enero de 2023, interpuesto por la señora **IVONNE KATHERINE FLOREZ MORALES**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **0010,** 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 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.

Teniendo en cuenta la anterior apreciación legal, y estando dentro los términos legales la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos brinda respuesta en los siguientes términos.

Al adéntranos al caso concreto, encontramos que la peticionaria solicita el reintegro de saldos a favor debido al error del registro del número de medidor asociado a su predio, situación por la cual le estaban facturando el consumo de otro predio. Así mismo, señala que el predio estaba desocupado.

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 **Nº 052530** corresponde a la dirección **CIUDAD TEYUNA SECTOR III MZ A PARCELA 9** de Piedecuesta, y en el último periodo facturado, esto es, noviembre de 2022 no se le facturó consumo solo los cargos básicos de conformidad con el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, tal y como se observa en el siguiente pantallazo de nuestro sistema que adjunto para su conocimiento y verificación.

www.piedecuestanaeps.gov.co

SGS
(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 : 052530 Identificación : C 37841766 Ubicación: 90401 9803 0090
Nombre : FLOREZ MORALES IVONE KATHERINE Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
Dirección : CIUDAD TEYUNA SECTIOR III MZ A PARCELA 9 - CIUDAD TEYUNA Metausuario : No Familias: 1
C.Jurídic : No Md.Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel. :
Abogado :
Medidor N : 0191525789 CPR - RP - 1/2" 5 DIG MECANI 2022 Dígitos: 5 Diámetro: 1/2"
Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : 314-51772 Número predial : 685470000000000020890000000000
Detenido : No Emitido : 2211091 Financiación : 0 Suspendido: / /
Meses mora: 1.49 Pagado : No Pagado Ult Pago: DIC/28/22
Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	37	37	41	41	36	36	38

Clase de suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL
Fecha de venta : ABR/06/22 Pago de matrícula en : ABR/06/22 Fecha de instalación : FEB/10/22

2: HISTORIA

Período	Mod.	L.Anter	L.Actual	Consumo	Est...	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tomada
NOV-22-1	[illegible]	10	10	0 .	3	12/30/22	12:21	NUMERO MEDIDOR DIF...	10
OCT-22-1	NO	367	404	37 .	3	/ /	:		0
SEP-22-1	NO	330	367	37 . I	3	10/29/22	10:28	INSTALACION NORMA...	404
AGO-22-1	NO	289	330	41 .	3	/ /	:		0
JUL-22-1	NO	248	289	41 . I	3	08/24/22	08:23	INSTALACION NORMA...	329
JUN-22-1	NO	212	248	36 .	3	/ /	:		0

Igualmente se verifico la orden de servicio N° 494050 ejecutada el 28 de diciembre de 2022, en la cual se determinó que el predio se encuentra desocupado y que el medidor N° 191525789 surte el sector III manzana A parcela 9 de Ciudad Teyuna, el cual presenta una lectura de 10 mts3, conforme se observa en la siguiente imagen.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 494050 Sector : 90401 Consecutivo : 163027
Código : 052530 Barrio : 94101 CIUDAD TEYUNA
Fecha : DIC/26/22 Dirección : CIUDAD TEYUNA SECTIOR III MZ A PARCELA 9
Hora : 09:34 Dir. Daño : CIUDAD TEYUNA SECTIOR III MZ A PARCELA 9
Medio : PERSONAL Solicitante : IVONE FLOREZ- 3162267410
Sol : 1 Ubicación : 90401 9803 0090 Ciclo: 09 Uso: 1
Imp : 1 Medidor : 0191525816 CPR - RP - 1/2" 5 DIG MECANICO B METERS
Asignado a : Serie: 2019 Dig. 5 Diam. 1/2 "
Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR
Observación : VERF. #MEDI. QE SURTE EL PREDIO. LECT.

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : OF1 OFICINA Vr Visita : 0
Fecha Inicio: DIC/28/22 Hora Inic. : 12:45 Vr Materiales : 0
Fecha Final : DIC/28/22 Hora Term. : 13:00 Vr Administra : 0
Vr Pavimento : 0
Cambio Med. : N Lectura Serv. : 10
Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0
Usua.Solici : NESLLY LAGUADO QUINT Vlr. Iva : 0
Usua.Report : LINA FERNANDA GOMEZ Fec Descargue : DIC/29/22
Datos del Daño: Total : 0
Observacion : Ver # Fact S/N: No.Cuotas : 0
PREDIO DESOCUPADO AL MOMENTO EL MDDR 191525789 SURTE SECTOR 3 MANANA A PARCELA 9 CIUDAD TE

De esta manera, encuentra esta prestadora que actualmente el predio está desocupado y que efectivamente la empresa le estaba facturando un consumo de otro medidor y que no corresponde al consumo real y efectivo de su predio, razón por la cual se procederá a realizar los ajustes correspondientes únicamente de los últimos cinco periodos facturados

al momento de la presentación de la reclamación, , de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 inciso 3 de la Ley 142 de 1994, es decir, los periodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2022, teniendo en cuenta que era el periodo actual liquidado al momento de su petición. Por ende su reclamación por consumos facturados anteriores a los mencionados a la fecha ya es extemporánea por caducidad y la empresa no hará ningún pronunciamiento al respecto, entonces, no habrá lugar a realizar ningún ajuste.

Es decir, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 regula el término dentro del cual deben presentarse las reclamaciones por facturación. De acuerdo con esta disposición si un usuario presenta una reclamación contra una factura que tenga más de cinco meses de haber sido expedida, tal reclamación debe ser rechazada por extemporánea.

Lo anterior, atendiendo el Concepto 724 del 30 de septiembre de 2020 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que señala:

"*Conviene recordar que conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, aplicable a TODOS los servicios públicos domiciliarios, no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.*

El anterior es un término de caducidad para el ejercicio del derecho que tiene el usuario, individualmente considerado, para presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo sus inconformidades y se da certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discutirá o no el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Este término para el ejercicio al derecho a reclamar, guarda armonía con el que tienen los prestadores de servicios públicos para reclamar valores que no fueron oportunamente facturados, y que también es de cinco (5) meses de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con lo dicho, ha de decirse que en materia de reclamaciones individuales por facturación, el término máximo legal para hacer reclamaciones, es el contenido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 al que hemos hecho referencia".

Ahora, al analizar la primera imagen expuesta, en la cual puede observar, periodo facturado, consumo, entre otros, comprobamos que a la peticionaria desde el mes de junio a octubre de 2022 se le facturó un consumo de 192 mts3, menos los 1.49 meses de mora (periodos de septiembre y octubre de 2022 facturados a 37 mts3 por mes), equivalente a 55 mts3, nos arroja un saldo a favor de 137 mts3, equivalentes a $201.630 pesos.

En consecuencia, se hace procedente devolver a la usuaria la suma de DOSCIENTOS UN MIL SEISCIENTOS TREINTA PESOS MTCE ($201.630 pesos), por concepto de acueducto.

No sin antes advertir a la peticionaria que para proceder a dicha devolución debe allegar los siguientes documentos:

- Copia de la Cedula de Ciudadanía del propietario del predio.
- Certificado de libertad y tradición de la Oficina de Instrumentos Públicos actualizado donde se acredite la propiedad.
- Certificado Bancario de la cuenta donde se le va a realizar el desembolso.

www.piedecuestanaeps.gov.co

SGS
(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

Una vez allegue la documentación requerida, se dará traslado de la misma al área encargada para que procedan a expedir el acto administrativo correspondiente.

Igualmente, se hace procedente reajustar el periodo facturado de noviembre de 2022 únicamente frente a la cuenta pendiente, ya que para dicho periodo no se le facturó consumo solo los cargos básicos que por disposición legal están autorizados su cobro independientemente del nivel de uso; por ello, se eliminara los consumos facturados de junio a octubre de 2022, por las mismas circunstancias, predio desocupado y medidor trocado.

Conforme a lo anterior, se modifica la factura N° 7490748 del periodo facturado de noviembre de 2022 por valor total a cancelar de $116.340 pesos, la cual lleva inmersa los ajustes señalados en párrafo anterior (se adjunta una copia). Del mismo modo, se anexa una copia de la misma factura sin las modificaciones descritas para que proceda si es su deseo a realizar las verificaciones del caso.

Finalmente, 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.

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 cualquier solicitud o ajuste a lo facturado a periodos anteriores a los aquí señalados, esto es, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2022 (periodo actual liquidado al momento de presentación de la petición), toda vez que a la fecha dicha reclamación ya es extemporánea por caducidad, de conformidad con el artículo inciso 3 del 154 de la Ley 142 de 1994, tal y como se expuso en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Declarar **PROCEDENTE** la solicitud de la peticionaria y en consecuencia se ordena la devolución de **$201.630 pesos** correspondiente a los consumos cancelados por la usuaria en los periodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2022, toda vez que el predio se encuentra desocupado y el medidor estaba trocado, conforme al acervo probatorio aquí expuesto, para lo cual deberá allegar copia de la cedula de ciudadanía del propietario del predio, certificado de libertad y tradición actualizado y certificado bancario de la cuenta a la cual se va hacer el desembolso, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: INFORMAR a la peticionaria que se procedió a eliminar los consumos facturados de junio a octubre de 2022, razón por la cual se eliminaron los valores correspondientes a la cuenta pendiente, situación que se modificó en la factura N° 7490748 del periodo facturado de noviembre de 2022 por valor total a cancelar de $116.340 pesos, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión.

www.piedecuestanaeps.gov.co

SGS
(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 6 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **IVONNE KATHERINE FLOREZ MORALES**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **CALLE 104ª N° 16 – 58** de Bucaramanga y/o al correo electrónico **sagitario8011@gmail.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°019/2023