Piedecuesta, 16 de febrero 2023

S. 2.023000435 17/02/2023 09:41
PQR
PIEDECUESTANA

Señora.
MARTHA CLAVIJO ARIAS
VEREDA GRANADILLO MZ 10 CASA 7 PISO 1
Piedecuesta.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22228** que resuelve la Petición radicada bajo el Nº **166** del 25 de enero de 2023, por la señora **MARTHA CLAVIJO ARIAS.** 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

(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 330-22228

Piedecuesta, 09 de febrero de 2023
S. 2.023000365 09/02/2023 11:24
PQR
PIEDECUESTANA

Señora
MATHA CLAVIJO ARIAS
VEREDA GRANADILLO MZ 10 CASA 7 PISO 1
TELEFONO 317 247 6137
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 25 de enero de 2023, interpuesto por la señora **MATHA CLAVIJO ARIAS,** ante la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **0166** 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 peticionaria informa que no se tiene conocimiento de que contador pertenece cada apartamento, por ello, solicita información sobre la llave correspondiente a cada apartamento y se deje su respectiva señalización y se realice nuevamente medición del servicio prestado.

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 028551** corresponde a la dirección **GRANADILLO MZ 10 CASA 7A** de Piedecuesta, y en el último periodo facturado, esto es, diciembre de 2022 se le facturó 7 mts3 de consumo, tal y como se observa en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento y verificación.

www.piedecuestanaeps.gov.co

(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 : 028551 Identificación : C 63391295 Ubicación: 90103 9895 0000
Nombre : SUAREZ RINCON HORTENCIA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
Dirección : GRANADILLO MZ 10 CASA 7A - GRANADILLO Metausuario : No Familias: 1
C.Jurídic : No Md.Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel. :
Abogado :
Medidor N : 012-004724 VOLUMETRICO KENT Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : Número predial : 685470000000000120371500000002
Detenido : No Emitido : 2211091 Financiación : 0 Suspendido: OCT/25/16
Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Ult Pago: DIC/17/22
Usuario especial : Si Presión mínima de 21,3 psi no garantizada Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	7	8	8	7	7	8	8

Clase de suscriptor:
Fecha de venta : AGO/15/12 Pago de matrícula en : AGO/15/12 Fecha de instalación : AGO/18/12

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L.Anter	L.Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada
DIC-22-1	NO	1033	1040	7	2	/ /	:		0
NOV-22-1	NO	1026	1033	7	2	12/27/22	12:22	INSTALACION NORMAL	1040
OCT-22-1	NO	1018	1026	8	2	/ /	:		0
SEP-22-1	NO	1010	1018	8	2	10/26/22	10:25	INSTALACION NORMAL	1025
AGO-22-1	NO	1003	1010	7	2	/ /	:		0
JUL-22-1	NO	996	1003	7	2	08/24/22	08:23	INSTALACION NORMAL	1009

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 al momento de presentación de la petición, es decir, los periodos de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, 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 de la usuaria 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, numero de medidor, 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 julio y agosto de 2022 atendiendo que nuestro sistema es bimestral, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 25 de junio de 2022 la cual fue de 996 mts3 y la toma de lectura del 24 de agosto de 2022 la cual fue de 1009 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 13 mts3, es decir, 7 mts3 para cada mes, como efectivamente se facturó.

www.piedecuestanaeps.gov.co

(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 5 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Los periodos de septiembre y octubre de 2022 se liquidaron con base en la toma de lectura del 24 de agosto de 2022 la cual fue de 1009 mt3 y la toma de lectura del 26 de octubre de 2022 la cual fue de 1025 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 16 mts3, es decir, 8 mts3 por mes, como evidentemente se hizo.

Finalmente para liquidar los periodos de noviembre y diciembre de 2022 (periodo actual liquidado), se tuvo en cuenta en la toma de lectura del 26 de octubre de 2022 la cual fue de 1025 mt3 y la toma de lectura del 27 de diciembre de 2022 la cual fue de 1040 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 15 mts3, es decir, 7 mts3 por mes, como indudablemente se hizo.

Sin embargo, atendiendo lo señalado por la peticionaria y para verificación de lo enunciado se programó visita técnica a través de la orden de servicio N° 498333 la cual se ejecutó del 06 de febrero de 2022, sin resultado alguno, toda vez que el predio no estaba habitado al momento de la visita y pese a que se llamó al usuario éste no contestó. Sin embargo, se logró tomar lectura al medidor KENT N° 12004724 arrojando una lectura de 1052 mts3, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto para lo de su conocimiento y verificación.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	498333	Sector :	90103	Consecutivo :	163347
Código :	028551	Barrio :	93330 GRANADILLO		
Fecha :	ENE/25/23	Dirección :	GRANADILLO MZ 10 CASA 7A		
Hora :	09:01	Dir. Daño :	GRANADILLO MZ 10 CASA 7A		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	MARTA CLAVIJO-3172476137		
# Sol :	1	Ubicación :	90103 9895 0000	Ciclo: 09	Uso: 1
# Imp :	1	Medidor :	012-004724 VOLUMETRICO KENT		
Asignado a :			Serie: 2012 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	VERIF MEDIDOR QUE SURTE EL PREDIO, VERIF ESTADO DE MEDIDOR Y TOMAR LECTURA				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA			Vr Visita :	0
Fecha Inicio:	FEB/06/23	Hora Inic. :	04:10	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	FEB/06/23	Hora Term. :	04:20	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv.	1052		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO			Subtotal :	0
Usua.Solici :	LIZETH ALBARRACIN AR			Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	LINA FERNANDA GOMEZ		Fec Descargue :	FEB/09/23	
Datos del Daño				Total :	0
Observacion :			Ver # Fact S/N:		No.Cuotas : 0

SE LLAMA AL USUARIO NO RESPONDE PREDIO HABITADO SOLO EN EL MOMENTO

No obstante a ello, se pudo confirmar que la lectura tomada y facturada por la empresa hasta la fecha corresponde sin duda alguna a la real y efectiva del predio, si en cuenta se tiene que a periodo facturado de diciembre de 2022 se le facturó hasta la lectura de 1040 mts3 y a fecha 06 de febrero de 2022 el predio presenta una lectura de 1052 mts3, la cual nos indica coincidencia y secuencia con la última lectura tomada a efectos de estimar el consumo a facturar. Así las cosas, no habrá lugar a realizar ningún ajuste o verificación a lo facturado hasta este momento.

Ahora, de antemano se niega su solicitud de información sobre la llave correspondiente a cada inmueble, pues dicha información solo se brinda al propietario, suscriptor y/o usuario que cada bien, sin embargo, respecto a que se haga la señalización a cada medidor es importante informarle a la peticionaria que una de las finalidades del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario

www.piedecuestanaeps.gov.co

y para ello la empresa utiliza los medios apropiados tomando lectura al medidor que surte cada predio, sin embargo, es deber igualmente de todos los usuarios que el instrumento de medida del suministro de agua se encuentre un sitio visible y de fácil acceso que permite a los funcionarios de la empresa tomar la lectura correspondiente y de esta manera facturar el consumo real y efectivo del predio.

Por su parte el articulo 144 ibídem, señala "Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos", entonces, es responsabilidad de cada usuario realizar la debida señalización, limpieza externa y/o quitar cualquier obstáculo que impida realizar la toma de lectura por nuestros operarios a su medidor.

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: INFORMAR a la peticionaria que no es posible brindar la información solicitada sobre la llave correspondiente a cada cada inmueble, toda vez que dicha información es de carácter exclusivo y solo se brinda al propietario, suscriptor y/o usuario que cada bien, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: NEGAR la solicitud de la peticionaria de realizar cualquier ajuste a lo facturado en los últimos cinco periodos facturados, 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, conforme se demostró con la orden de servicio N° 498333 del 06 de febrero de 2023, en la cual se pudo verificar número de medidor y lectura, tal y como se expuso en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MATHA CLAVIJO ARIAS**, quien para el efecto puede citarse en la **VEREDA GRANADILLO MZ 10 CASA 7 PISO 1** de Piedecuesta, 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