Piedecuesta, 25 de julio 2023

S. 2.023001781 26/07/2023 10:39
PQR
PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

Señor(a)
CARMENZA MATEUS HERNÁNDEZ
CRA. 2W No. 16G-02 APTO 2
VILLA MARCELA
Piedecuesta
carmahe67@hotmail.com

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22505** que resuelve la Petición radicada bajo el **N.º 1792** del 29 de junio de 2023, por la señora **CARMENZA MATEUS HERNÁNDEZ.** 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 de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta Entidad; que, de ratificar la determinación anunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación, de conformidad con lo estipulado 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 - 22505

Piedecuesta, 14 de julio de 2023
S. 2.023001714 17/07/2023 16:46
PQR
PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

Señora
CARMENZA MATEUS HERNANDEZ
CARRERA 2W N° 16G – 02 APTO 304 TORRE 2 VILLA MARCELA
Carmahe67@hotmail.com
TELEFONO 316 563 3914
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 29 de junio de 2023 interpuesto por la señora **CARMENZA MATEUS HERNANDEZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1792,** 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 solicita se revise la facturación desde el mes de noviembre de 2022, toda vez que observa que la factura ha incrementado sin razón alguna sin haber fugas ni desperdicio de agua. Así mismo, solicita le informen en que fechas realizan la medición para verificar si concuerda con el recibo. Finalmente señala que es estrato 2 y no se le está aplicando el subsidio del gobierno.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor **N° 035745** corresponde a la dirección **CARRERA 2W N° 16G – 02 TORRE 2 APTO 304 VILLA MARCELA** de Piedecuesta, y en el último periodo facturado, esto es, mayo del 2023 se le facturó 11 mts3 de consumo por mes, 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 : 035745 Identificación : N 900069348-1 Ubicación: 90303 6062 2304
Nombre : PCG CONSTRUCTORA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
Dirección : CRA 2W 16G-02 T 2 APTO 304 - VILLA MARCELA Metausuario : No Familias: 1
C.Jurídic : No Md.Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel. :
Abogado :
Medidor N : 0014045082 VOLUMETRICO KENT Serie: 2014 Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : Número predial : 685470100000009840902900000000
Detenido : No Emitido : 2305091 Financiación : 0 Suspendido: //
Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Ult Pago: JUN/30/23
Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	9	9	9	9	8	8	9

Clase de suscriptor:
Fecha de venta : JUL/30/15 Pago de matricula en : JUL/30/15 Fecha de instalación : DIC/12/15

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L.Anter	L.Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tomada
MAY-23-1	NO	654	665	11	2	06/20/23	06:16	INSTALACION NORMAL...	676
ABR-23-1	NO	645	654	9	2	//	:		0
MAR-23-1	NO	636	645	9	2	04/18/23	04:17	INSTALACION NORMAL...	654
FEB-23-1	NO	627	636	9	2	//	:		0
ENE-23-1	NO	618	627	9	2	02/24/23	02:20	INSTALACION NORMAL...	636
DIC-22-1	NO	610	618	8	2	//	:		0

Es importante precisarle que el sistema de toma de lecturas que tiene implementado la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., 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.

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 diciembre de 2022, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2023, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. Por ende, cualquier reclamación respecto a consumos anteriores a los señalados 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 a lo facturado.

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*

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

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".

Analizada la petición de la usuaria junto con nuestro sistema interno expuesto en la imagen anteriormente exhibida, en la cual puede observar fecha y hora de toma de lectura, periodo y consumo liquidado, 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, para liquidar el periodo de noviembre y diciembre de 2022 atendiendo que nuestro sistema es bimestral, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 24 de octubre de 2022 la cual fue de 601 mts3 y la toma de lectura del 27 de diciembre de 2022 la cual fue de 618 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 17 mts3, es decir, 8 mts3 para cada mes, como efectivamente se facturó.

Los periodos de enero y febrero de 2023 se liquidaron con base en la toma de lectura del 27 de diciembre de 2022 la cual fue de 618 mt3 y la toma de lectura del 24 de febrero de 2023 la cual fue de 636 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 18 mts3, es decir, 9 mts3 por mes, como evidentemente se hizo.

Los periodos de marzo y abril de 2023 se liquidaron con base en la toma de lectura del 24 de febrero de 2023 la cual fue de 636 mt3 y la toma de lectura del 18 de abril de 2023 la cual fue de 654 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 18 mts3, es decir, 9 mts3 por mes, como indiscutiblemente se facturó.

Finalmente para liquidar los periodos de mayo (periodo actual liquidado) y junio de 2023 (periodo sin facturar a la fecha), se tuvo en cuenta en la toma de lectura del 18 de abril de 2023 la cual fue de 654 mt3 y la toma de lectura del 20 de junio de 2023 la cual fue de 676 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 22 mts3, es decir, 11 mts3 por mes, como indudablemente se hizo.

Cabe advertirle a la peticionaria que hasta la fecha el predio no ha presentado desviación significativa alguna, la cual se define como el evento en el cual existe una variación en el consumo del usuario de un periodo al siguiente, igual o superior a un porcentaje que es establecido por el prestador en el caso de los servicios de energía eléctrica y gas

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

combustible; y por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el caso de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

La ocurrencia de una desviación significativa impone por ley a la empresa el despliegue de sus recursos para realizar una investigación para establecer las causas de dicha desviación, de la cual puede desprenderse o no, la identificación de consumos que no fueron objeto de facturación, como se explicó anteriormente.

Al analizar el histórico de consumo visible en la imagen expuesta anteriormente, se puede comprobar que en los periodos de noviembre a abril de 2023, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto CRA en su artículo 1.320.6, NO existe desviación significativa por alto consumo, toda vez que, no sobrepasa el 65% de desviación allí previsto, para usuarios con un promedio de consumo menor o igual a cuarenta metros cúbicos. Es así, que al no existir desviación la empresa no está obligada a realizar visita técnica, como en el presente asunto. En consecuencia, se negara cualquier ajuste o modificación a lo facturado a la fecha.

Respecto a que se le brinde información sobre las fechas que hacen las tomas de lectura para verificar si concuerda con el recibo, se le indica que si bien la empresa establece un cronograma para que se realicen las tomas de lectura al Municipio de Piedecuesta, es la empresa contratista quien tiene plena autonomía para dar cumplimiento a sus obligaciones, disponiendo de las rutas, fechas y horarios para su ejecución, siempre y cuando se realicen en su totalidad dentro de las fechas establecidas por nuestra entidad.

Sin embargo al observar nuestro sistema interno, se puede apreciar que las últimas tres lecturas tomadas al medidor que surte el predio, se realizó aproximadamente la tercera semana de cada mes. No obstante a ello, para verificación de lecturas lo puede hacer directamente con el instrumento de medida y con la factura expedida, la cual siempre reflejará una lectura menor a la ilustrada en el medidor, si en cuenta se tiene que a la fecha vamos facturando el consumo de mayo de 2023.

En cuanto a que la empresa no esta le está aplicando el subsidio que otorga el gobierno al ser estrato 2, se hace imperioso anexarle la factura N° 7777354 del periodo facturado de mayo de 2023, en la cual puede verificar el subsidio aplicado por cada servicio público prestado por nuestra entidad, es decir, por acueducto, alcantarillado y aseo, los cuales están detallados y especificados en cada ítem mencionado. Hecho que puede desvirtúa su manifestación y que verificar con cada una de las facturas expedidas.

Así las cosas, se le pone de presente igualmente 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 decir, cuando el usuario presente mora de dos meses.

En mérito de lo expuesto, **LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR cualquier solicitud de ajuste al periodo facturado de noviembre de 2022, toda vez que a la fecha dicha reclamación ya es extemporánea por caducidad, de

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

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: NEGAR la solicitud de la peticionaria de realizar ajuste las últimas cinco facturas facturadas a la fecha al momento de presentación de la petición, de conformidad con lo expuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esto es, diciembre de 2022, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2023 (periodo actual liquidado), toda vez que a la fecha la empresa ha facturado de conformidad con el registro extraído del medidor que surte su predio, sin que se vislumbre una mínima desviación significativa conforme lo dispone la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto CRA en su artículo 1.320.6.

TERCERO: INFORMAR a la peticionaria que la empresa al ser estrato 2 le está aplicando el subsidio otorgado por el gobierno, situación que puede verificar con la factura del periodo facturado de mayo adjunta en la presente respuesta.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **CARMENZA MATEUS HERNANDEZ**, quien para el efecto puede citarse en **CARRERA 2W N° 16G – 02 APTO 304 TORRE 2 VILLA MARCELA** de Piedecuesta y/o al correo electrónico**Carmahe67@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°156/2023