Piedecuesta, 11 de diciembre 2023

S. 2.023003036 11/12/2023 10:38
PQR
PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

Señor(a)
ALVARO FERNANDO MEDINA RUEDA
CRA. 4 # 7-58 MZ D CASA 9
VILLA SOFIA
PIEDECUESTA.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22743** que resuelve la Petición radicada bajo el **N.º 3298** del 20 de noviembre de 2023, por el señor **EFRAÍN DIAZ ACOSTA.** 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 330-22743

Piedecuesta, 30 de noviembre de 2023
S. 2.023002959 30/11/2023 11:29
PQR
PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

Señor
ALVARO FERNANDO MEDINA RUEDA
CARRERA 4 N° 7 – 58 MZ D CASA 9 VILLA SOFIA
TELEFONO 301 393 9629
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 20 de noviembre de 2023 interpuesto por el señor **ALVARO FERNANDO MEDINA RUEDA,** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicado con número interno **3298** 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 el usuario solicita le expliquen el por qué el consumo facturado en el periodo de septiembre de 2023 factura N° 7963479 fue de 45 mts3, si el predio lo habitan dos personas y viajan constantemente.

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 027350** corresponde a la dirección **CARRERA 4 N° 7 – 58 MZ D CASA 9 VILLA SOFIA CASAS** de Piedecuesta, y en el último periodo facturado, esto es, septiembre de 2023 se le facturó 45 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 : 027350 Identificación : C 8040056141 Ubicación: 90202 1782 0059
Nombre : RAMIREZ MARTINEZ CIA LTDA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
Dirección : CRA 4 7N-58 MZ D CASA 9 - VILLA SOFIA CASAS Metausuario : No Familias: 1
C.Jurídic : No Md.Control: 024805 Fct: 0.0099010 Ciclo: 09 Tel. :
Abogado :
Medidor N : 019-452680 QDFU-R160 - MECANICO MISURAT Dígitos: 5 Diámetro: 1/2"
Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : 31458468 Número predial : 010004260072801
Detenido : No Emitido : 2309091 Financiación : 1 Suspendido: / /
Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Ult Pago: OCT/31/23
Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	17	17	23	23	21	21	20

Clase de suscriptor:
Fecha de venta : ABR/03/12 Pago de matrícula en : ABR/03/12 Fecha de instalación : ABR/06/12

2: HISTORIA

Período	Mod.	L.Anter	L.Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origin...	Lec. tomada
SEP-23-1	SI	828	873	45	3	10/23/23	10:21	CONSUMO FUERA DE RA...	967
AGO-23-1	NO	811	828	17	3	/ /	:		0
JUL-23-1	NO	794	811	17	3	08/25/23	08:25	INSTALACION NORMAL ...	827
JUN-23-1	NO	771	794	23	3	/ /	:		0
MAY-23-1	NO	748	771	23	3	06/24/23	06:23	INSTALACION NORMAL ...	793
ABR-23-1	NO	727	748	21	3	/ /	:		0

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.

De antemano se advierte al peticionario que la empresa en este momento solo procede a discriminar las facturas correspondientes a los últimos cinco periodos liquidados 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 mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2023, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado.

Analizada nuestra base de datos junto con su petición, observamos que la reclamación del usuario va encaminada al consumo facturado en el periodo facturado de septiembre de 2023, el cual se le líquido a 45 mts3, tomando como base la toma de lectura del 25 de agosto de 2023 la cual fue de 827 mts3 y la toma de lectura del 23 de octubre de 2023 la cual fue de 967 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 140 mts3, es decir, 70 mts3 para cada mes (septiembre y octubre de 2023) atendiendo que nuestro sistema es bimestral.

Sin embargo, se le informa que atendiendo la desviación significativa que presentó el predio en los periodos facturados de septiembre (periodo actual facturado) y octubre de 2023 (periodo aun sin facturar), la empresa procedió a facturar consumos promedios de 45 mts3 por mes, en atención a lo contemplado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que dispone:

www.piedecuestanaeps.gov.co

"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".

Del mismo modo, se envió carta del proceso de crítica de dichos periodos, en aras de informarle al usuario que se practicará una revisión técnica a efectos de determinar las causas del alto consumo registrado en el predio, la cual desconocemos si a la fecha ya fue recibida puesto que la empresa contratista no ha allegado recibido de la misma. Equivalentemente, estamos a la espera de la realización de la visita técnica y/o de la orden de servicio ejecutada con el respectivo resultado, por las mismas circunstancias.

Así las cosas, es importante advertir al peticionario que en este momento la empresa está surtiendo el debido proceso frente a la situación de desviación significativa que presentó el predio en los periodos de septiembre (periodo actual facturado) y octubre de 2023 (periodo sin facturar a la fecha), de conformidad a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que expone:

"*Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargaran al suscriptor o usuario, según sea el caso*". Subrayas fuera de texto.

En efecto, una vez la empresa culmine con el debido proceso frente a la desviación significativa que presentó el predio en los periodos de septiembre (periodo actual facturado) y octubre de 2023 (periodo sin facturar a la fecha) y determine las causas que provocaron el alto consumo registrado en dichos periodos, procederá a dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 149 ibídem en los siguientes periodos facturados (noviembre y diciembre de 2023), es decir, puede facturar o no la totalidad del consumo registrado por el instrumento de medida en dichos periodos y que no fueron cargados al usuario, correspondientes a 94 mts3, máxime que estamos dentro del término legal para hacerlo.

No obstante a lo anterior, observa esta prestadora que el consumo promedio facturado al usuario en el periodo facturado de septiembre de 2023 (45 mts3), no corresponde al consumo promedio habitual del predio, por tanto, se procede a modificar los periodos facturados de septiembre (periodo actual facturado) y octubre de 2023 (periodo aun sin facturar) al consumo promedio de los últimos seis meses antes de presentarse la desviación significativa, esto es, a un consumo promedio de 23 meses por mes.

En consecuencia, se modifica la factura N° 7963479 del periodo facturado de septiembre de 2023 a un consumo de 23 mts3 por mes, para un total a cancelar de $94.190 pesos (se adjunta copia factura). Igualmente, se adjunta copia de la misma factura antes de modificar para que si es su deseo proceda a verificar lo aquí anunciado, dejándole claro y entendido lo expuesto en parágrafos anteriores.

Bajo tales anotaciones, es importante ilustrarle que a la fecha su reclamación versa únicamente por los periodos facturados de septiembre de 2023, por valor de **$94.190 pesos**, por ello, en caso de interponer recurso, debe continuar realizando el pago de los

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

siguientes periodos facturados que no son objeto de reclamación. Sin embargo, atendiendo que a la fecha nuestra entidad no cuenta con un sistema de parametrizar los valores no reclamados, se le sugiere de aquí en adelante acercarse mes a mes a nuestras instalaciones a efectos de expedirle un pago parcial de los periodos facturados posteriores a la reclamación.

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.

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: Declarar **PROCEDENTE** la solicitud del peticionario de reajustar la factura del periodo facturado de septiembre de 2023 a un consumo promedio de 23 mts3, en atención a que el consumo promedio facturado de 45 mts3 no corresponde al consumo promedio habitual del inmueble. Lo anterior, atendiendo la desviación significativa que se presentó, la normatividad vigente y lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: En consecuencia, se **MODIFICA** la factura N° 7963479 del periodo facturado de septiembre de 2023 con fundamento en el ítem anterior, para un total a cancelar de **$94.190 pesos**, conforme a la factura que se anexa.

TERCERO: INFORMAR al peticionario que en este momento la empresa está surtiendo el debido proceso frente a la situación de desviación significativa que presentó el predio en los periodos facturados de septiembre (periodo actual facturado) y octubre de 2023 (periodo sin facturar a la fecha), de conformidad a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y una vez determine las causas que provocaron el alto consumo registrado en dichos periodos, procederá a dar cumplimiento a la normatividad vigente en los siguientes periodos facturados (noviembre y diciembre de 2023), es decir, podrá facturar o no la totalidad del consumo registrado por el instrumento de medida en dichos periodos y que no fueron cargados al usuario correspondientes a 94 mts3, máxime que estamos dentro del término legal para hacerlo, conforme se ilustró en la parte motiva de esta decisión.

CUARTO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **ALVARO FERNANDO MEDINA RUEDA**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **CARRERA 4 N° 7 – 58 MZ D CASA 9 VILLA SOFIA,** 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*

www.piedecuestanaeps.gov.co

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°277/2023

COPIA CONTROLADA

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