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

Piedecuesta, 6 de marzo 2024

S. 2.024000626 07/03/2024 09:45


PQR

Señor(a)
MARIA DELIA CASTELLANOS MERCHAN
 GRANADILLO MZ 8 CASA 1, P 2
 PIEDECUESTA.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22958** que resuelve la Petición radicada bajo el **N.º 718** del 26 de febrero de 2024, por la señora **MARIA DELIA CASTELLANOS MERCHAN**. 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

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

🐦 @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 - 22958

Piedecuesta, 28 de febrero de 2024

Señora
MARIA DELIA CASTELLANOS MERCHAN
 GRANADILLO, MANZANA 8 CASA 1, SEGUNDO PISO
 Piedecuesta
 Celular: 3024893070

S. 2.024000524 29/02/2024 10:40
 PQR



Respuesta al oficio de fecha 26 de febrero de 2024, interpuesto por la señora **MARIA DELIA CASTELLANOS MERCHAN**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **0718**, en atención a sus pretensiones me permito dar respuesta en base a 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".

En clave de ello, la norma ibidem en su artículo 146 señalará que:

...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.

Quando, 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 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...

...La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario...

En clave de los medidores la misma normativa precisará:

ARTÍCULO 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

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

@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

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Descendiendo al caso objeto de estudio la usuaria manifiesta que:

En relación con el reciente incremento en el costo del servicio de agua que he observado en mi factura correspondiente al mes de Enero y Febrero, en el predio ubicado en granadillo manzana 8 casa 1, segundo piso, del municipio de Piedecuesta piso 1 y 2, desde hace 2 meses ha llegado el recibo del agua por un valor incrementado, ha llegado el mes de enero por el valor de \$35.250 y el mes de febrero llegó por el valor de \$36,100; el agua llega a la vivienda todos los días a las 11:00 p.m., por lo cual no se hace consumo de este, durante el día consumimos solo agua veredal. Esta situación me ha venido afectando por el incremento del recibo ya que no consumimos de esta agua, tanto del primer piso como el segundo piso y he notado con preocupación el aumento sustancial en el monto facturado por el consumo de agua en mi hogar. Este incremento inesperado ha generado dificultades financieras para mí y mi familia.

Es así que revisado el sistema de información de la Empresa se logra evidenciar la siguiente información:

2: HISTORIA													
Periodo	Mod.	L.A...	L.Ac...	Co...	Ar...	Not...	Uso E...	I...	Fe...	Hora	Not...	Lec. tomada	
ENE-24-1	NO	95	88	99...	0	CONSUM...	1 2	1	02/26/24	02:23	CONSUMO F...	88	
DIC-23-1	NO	90	95	5	0		1 2		:			0	
NOV-23-1	SI	85	90	5	0		1 2	1	12/22/23	12:22	CAJILLA TAR...	0	
OCT-23-1	NO	85	85	0	0		1 2		:			0	
SEP-23-1	SI	85	85	0	0		1 2	1	10/18/23	10:18	CERRADO LL...	0	
AGO-23-1	NO	85	85	0	0		1 2		:			0	
JUL-23-1	SI	85	85	0	0		1 2	1	08/19/23	08:19	CONSUMO F...	84	
JUN-23-1	NO	85	85	0	0		1 2		:			0	
MAY-23-1	SI	85	85	0	0		1 2	1	06/22/23	06:20	CONSUMO F...	83	
ABR-23-1	NO	84	85	1	0		1 2		:			0	
MAR-23-1	SI	83	84	1	0		1 2	1	04/24/23	04:24	INSTALACIO...	83	
FEB-23-1	NO	83	83	0	0		1 2		:			0	

De lo anterior se logra establecer que para los periodos septiembre y octubre de 2023 y, para el periodo noviembre y diciembre de 2023, no se pudo realizar la toma de lectura respectiva dentro del sistema dejando constancia para los días 18 de octubre de 2023 una lectura de 0mts3 y 22 de diciembre de 2023 una lectura de 0mts3. Esta situación obligó a la empresa a determinar que para el bimestre de noviembre y diciembre de 2023 sobre los que se soporta el cobro de las facturas del mes de enero y febrero de 2024 se realizó una determinación de consumo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, no obstante lo anterior; en fecha 26 de febrero se logra nuevamente realizar lectura del medidor, la cual arroja como resultado 88 mts3, que en relación con la última medición realizada el día 19 de agosto de 2023 que arrojó 85 mts3, resulta una diferencia de 3mts3. Lo anterior permite concluir que, a la Usuaria, se le viene realizando un cobro de 10mts3 para el periodo de noviembre y diciembre de 2023, cuando en realidad debía habersele

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 4

cobrado 3mts3, arrojando un saldo de 7mts3 de diferencia que no deben ser cobrados a la usuaria. Ahora bien, al revisar el estado de cuenta de la usuaria se observa que:

1: ESTADO DE CUENTA

Fecha :	FEB/28/24	(mmm/dd/aa)	Uso :	1 RESIDENCIAL
Usuario :	028445		Estrato :	ESTRATO 2
Código :	90103-9682-0000		Nit :	C 37880160
Nombre :	CASTELLANO MARIA DELIA		Meses mora :	0.00
Dirección :	GRANADILLO MZ 8 CASA 1			

Consumo en Reclama. :	0	Total reclamación :	0
Meses de mora Recla. :	0.00	Intereses de mora :	0

2: SALDOS

Tipo	Descripción	Cuotas	Saldo	Intereses
FACTURA CONSUMO		1	36,100	0

En tal sentido, la usuaria se encuentra al día en sus respectivos pagos, razón por la cual se pone en consideración de la usuaria no realizar el pago correspondiente a la factura de febrero de 2024 para realizar el reajuste de no cobro de los 5mts3 que se están facturando en este periodo y en ese mismo sentido en relación con los 2mts3 restantes, los mismos se aplicaran como saldo a favor de la lectura que se realice para el periodo actual que comprende los meses de enero y febrero de 2024.

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

RESUELVE

PRIMERO: ACCEDER A LA SOLICITUD DE LA USUARIA, y en consecuencia corregir la factura emitida para el mes febrero de 2024, en el sentido de determinar el consumo de la Usuaría en 0mts3, así mismo, aplicar los 2mts3 cobrados ya, en la factura del mes de enero de 2024, como saldo a favor para los siguientes periodos a la Usuaría.

SEGUNDO: INFORMAR A LA USUARIA, que como consecuencia de la decisión se recomienda a la Usuaría no realizar el pago de la factura emitida el mes de febrero de 2024 hasta que se realice la corrección ordenada en la presente decisión.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARIA DELIA CASTELLANOS MERCHAN**, a la dirección física GRANADILLO, MANZANA 8 CASA 1, SEGUNDO PISO, solicitando su presencia en las instalaciones de la compañía y 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 un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Con toda atención,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
 P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
 Proyecto aspectos jurídicos: IVAN ANDRES VEGA MOLINA / CPS 064-2024

www.piedecuestanaeps.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@piedecuestanaeps.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