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

Piedecuesta, 4 de junio 2024

S. 2.024001458 05/06/2024 11:16
PQR



Señora.
MARIA ANGELICA JURADO ORTIZ
 CL 2ª # 1ª-09 APTO 101
 VILLA LINA
 PIEDECUESTA
Maraju0896@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 330-23087** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **1787** del 16 de mayo de 2024, por la señora **MARIA ANGELICA JURADO ORTIZ**, 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

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 5

PTANA 330-23087

Piedecuesta, 24 de mayo de 2024
S. 2.024001352 27/05/2024 10:11

PQR



Señora.
MARIA ANGELICA JURADO ORTIZ
CL 2ª # 1ª-09 APTO 101
VILLA LINA
PIEDECUESTA
Maraju0896@gmail.com

Respuesta al oficio de fecha 16 mayo de 2024 interpuesto por la señora **MARIA ANGELICA JURADO ORTIZ**, ante la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada bajo el número interno **1787**. 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 el no cobro del consumo por notificación extemporánea, así mismo, no se le suspenda el servicio y se expida nueva factura con el consumo normal.

Ahora bien, teniendo en cuenta su primera solicitud se le informa que las mismas serán abordadas una a una, en cuanto a segunda solicitud, le indicamos en primera medida que una de las obligaciones del usuario conforme a lo establecido en el artículo 144 de la ley 142 de 1994 es mantener el instrumento de medida en un lugar de fácil acceso que le permita a la prestadora tomar la correcta medición de acuerdo a lo estipulado en el artículo 146, el mismo apartado faculta a la empresa para cobrar promedio cuando no sea posible medir el consumo correctamente, acorde al caso que hoy llama nuestra atención atendiendo que el medidor se encuentra en difícil acceso para toma de lectura el mismo se encuentra bajo reja y cerrado, causa ajena a nuestra empresa. Por ello, la invitamos de manera respetuosa para que ubique el medidor en un lugar de fácil acceso que permita la

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:

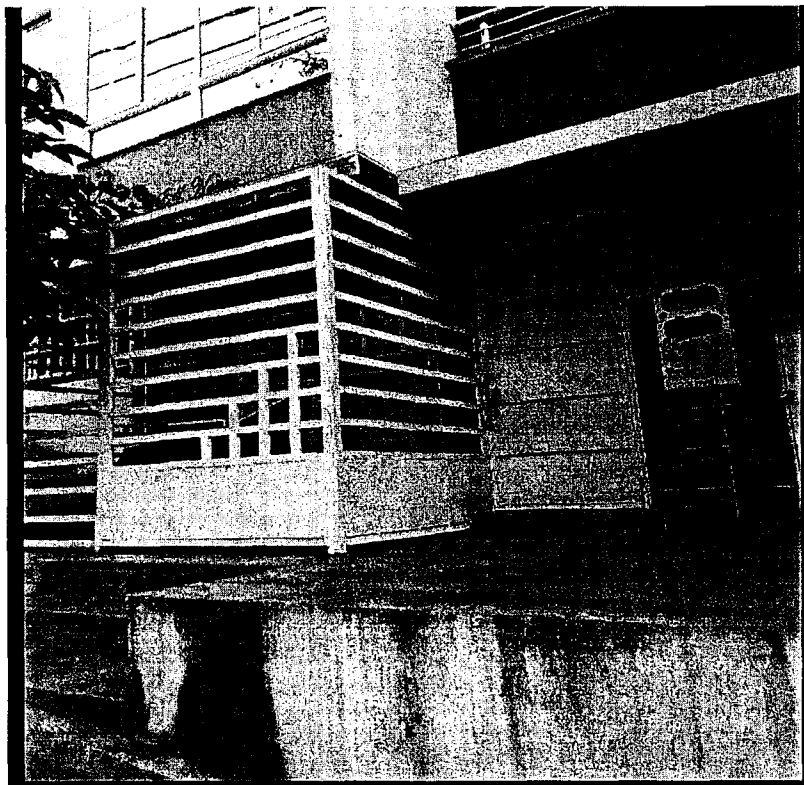
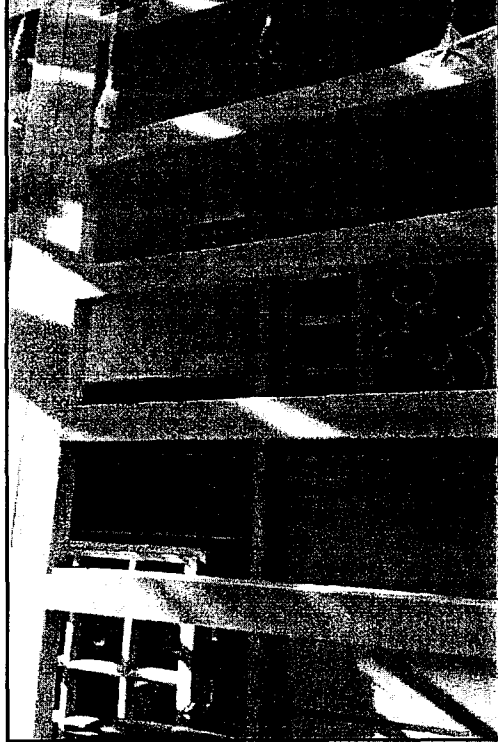
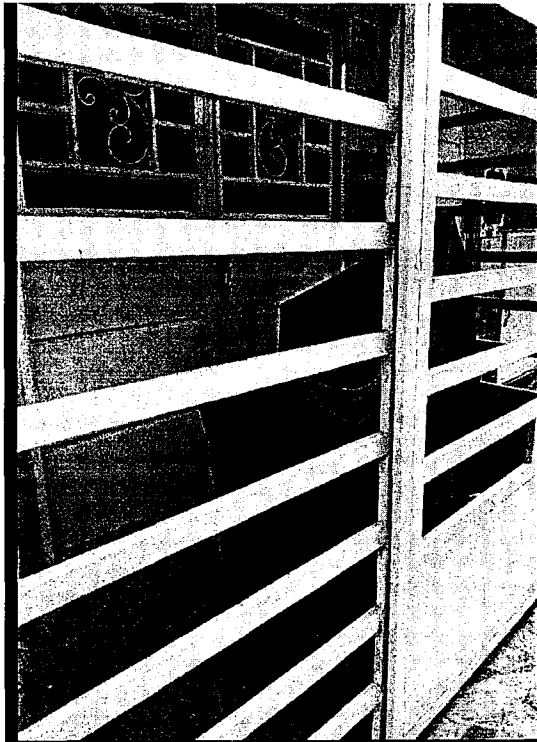
Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa

toma de lectura la cual como ya se dijo es un deber del usuario conforme lo establece el artículo 144 y 146 de la ley 142 de 1994. A continuación, se prueba con registro fotográficos que el medidor no se encuentra de fácil acceso que permita la correcta toma de lectura.



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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 3 de 5

Conforme a lo anterior, no es legal que nuestro técnicos entren a su inmueble sin autorización para la toma de lectura, como tampoco se observa ningún aviso en el ante jardín del predio que auterice y/o permita el ingreso a la empresa para la medición del consumo, de manera pues, que la usuaria aun reconociendo en su escrito que el medidor lo tiene ubicado dentro su inmueble pretenda trasladar su obligación a la empresa, si el medidor estuviera ubicado en un lugar de fácil acceso no se estaría presentando el inconveniente que hoy ha generado la omisión de medición por parte del usuario.

Frente a su tercera solicitud, le informamos que el servicio no será suspendido entre tanto dure la litis del presente caso.

A la cuarta solicitud, le informamos que el número de contrato No. 6059763830 que relaciona en el escrito la empresa desconoce el mismo, atendiendo que no tiene ninguna relación jurídica entre las partes, por tanto, no se expedirá ninguna factura como se dijo en nuestro sistema no existe dicho contrato.

A la quinta solicitud, le comunicamos que conforme a la factura No. 8279452 expedida el día 9 de mayo de 2024 correspondiente al periodo liquidado de marzo, y adjuntada en el expediente, se procede consultar en nuestro sistema de clientes activos los consumos facturados al código suscriptor No. 053653, así como las fechas de tomas de lecturas y lecturas logradas al medidor No. 210A100788 ELSTER S220 SD - R160 ELSTER, encontrando lo siguiente:

1: USUARIO

Usuario :	053653	Identificación :	N 901298294-6	Ubicación:	90301	4450	0101	
Nombre :	IKAR CONSTRUCTORA S.A.S			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	2	
Dirección :	CL 2A 1A-09 APTO 101 - VILLA LINA			Metausuario :	No	Familias:	1	
C. Juridic :	No	Md. Control :		Fct:	0.0000000	Ciclo:	09	
Abogado :								
Medidor N :	210A100788 ELSTER S220 SD - R160 ELSTER			2021	Dígitos:	5	Diámetro:	1/2"
Desocupado:	No	Matrícula inmobiliaria :	314-88049	Número predial :	68547010000000806001100000			
Detenido :	No	Emitido :	2403091	Financiación :	0	Suspendido:	11	
Meses mora :	0.00	Pagado :	No Pagado	Ult Pago:	ABR/27/24			
Usuario especial :	No						Promedio Asumido:	0
Consumo :	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio	
	13	13	11	11	10	10	11	
Clase de suscriptor:	003	MIXTO COMERCIAL						
Fecha de venta :	OCT/06/22	Pago de matrícula en :	OCT/06/22	Fecha de instalación :	AGO/18/22			

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
MAR-24-1	SI	171	317	146	1	04/27/24	CERRADO LLAVE/CANDADO	0
FEB-24-1	NO	158	171	13	1	11		0
ENE-24-1	SI	145	158	13	1	02/22/24	CONSUMO FUERA DE RANGO	462
DIC-23-1	NO	134	145	11	1	11		0
NOV-23-1	SI	123	134	11	1	12/18/23	CERRADO LLAVE/CANDADO	0
OCT-23-1	NO	113	123	10	1	11		0
SEP-23-1	SI	103	113	10	1	10/18/23	CERRADO LLAVE/CANDADO	0
AGO-23-1	NO	94	103	9	1	11		0
JUL-23-1	NO	85	94	9	1	08/19/23	INSTALACION NORMAL	102

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 4 de 5

Como puede observar en la anterior imagen, aunque se le promedio consumo diciembre y noviembre, nuestra lectura iba por debajo de la lectura real de su medidor la misma era de 171 m3, siendo que su lectura real es de 462 m3 conforme a la lectura lograda el día 22 de febrero de 2024, y notese que para la toma de lecturas para liquidar abril y mayo, el día 27 de abril de 2024, mantiene el mismo inconveniente del acceso a la toma para la medicion, como se dijo medidor encerrado.

Asi las cosas, una vez registrada en el sistema la lectura real de 462 m3 el mismo sistema arroja alto consumo frente al promedio que se venia manejando y no porque en el inmueble existan fugas que amerite alto consumo, la causa del incremento es por la falta de acceso para la toma de lectura la cual es omision del usuario y no de la empresa, si el usuario estuviera el instrumento en un lugar de facil acceso no se eataria la problemática que hoy nos ocupa.

El promedio antes mencionado es en virtud del alto consumo registrado en el predio, por ende, la empresa procedió a facturar consumos promedios en atención a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala lo siguiente: *“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”*.

En consecuencia, anqué ya se determinó la causa del consumo confirmado, se adelanto envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de enero y febrero de 2024, en aras de informarle que se les practicaría una revisión previa a efectos de determinar las causas del alto consumo registrado en el predio respecto de las lecturas tomadas, efectivamente la misma fue ejecutada el día señalado, sin embargo, como ya se indico el consumo no es por la existencia de fugas, la razón es porque se pudo lograr la lectura el día 22 de febrero de 2024, por ello, la prestadora le cobra hasta la lectura que actualmente registra en nuestro sistema la cual es de 462 m3 liquidando para cobrar hasta la misma 146 m3 en marzo y 146 m3 para el próximo periodo de abril.

Recuerde que, la 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.

Entonces al enfocarnos sobre la normatividad vigente y aplicable al caso concreto, tenemos que, la empresa procedió a facturarle el consumo real que lleva registrado el medidor que surte el inmueble conforme al (artículo 146 Ley 142 de 1994), una vez realizada la investigación previa a efectos de establecer las causas del consumo a través de la visita técnica al predio sin que se encontrara daño alguno que alterara el consumo registrado (artículo 149 Ley 142 de 1994) se procedió a cargarle al usuario en el periodo de marzo y abril de 2024, dentro del término legal establecido para ello (artículo 150 Ley 142 de 1994).

En consecuencia, no habrá lugar a modificar y/o reajustar los periodos facturados de marzo y abril de 2024, facturándose dentro del término de ley y una vez se dio aplicación al debido proceso conforme lo estipula el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

En mérito de lo expuesto,

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 5 de 5

RESUELVE

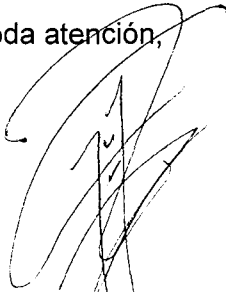
PRIMERO: NEGAR cualquier solicitud de reajuste a los periodos facturados de marzo, y el posterior periodo a liquidar el cual es abril de 2024 factura que se expedirá en junio, teniendo en cuenta que, lo facturado es producto de consumo real registrado conforme a las lecturas extraídas, facturándose dentro del término de ley y una vez se dio aplicación al debido proceso conforme lo estipula el artículo 146 y 150 de la Ley 142 de 1994.

SEGUNDO: INSTAR al usuario para que en el termino de un mes ubique el medidor 210A100788 ELSTER S220 SD - R160 ELSTER, en un lugar de fácil acceso que permita la toma de lecturas y se le dé cumplimiento al artículo 114 y 146 de la ley 142 de 1994.

TERCERO: NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437 del 2011.

CUARTO: 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.

Con toda atención,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

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

recepcion@piedecuestanaesp.gov.co

De: recepcion@piedecuestanaesp.gov.co
Enviado el: lunes, 27 de mayo de 2024 15:13
Para: 'mariaju0896@gmail.com'; 'cpqr@piedecuestanaesp.gov.co'
Asunto: SAL_2024_001352_01.pdf MARIA NAGELICA JURADO ORTIZ / NOTIFICACION
Datos adjuntos: SAL_2024_001352_01

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión de fecha 24 de mayo de 2024 radicado interno No. 1787 de 16 de mayo 2024.

Cordialmente,



RITA SOFÍA RUEDA ARDILA
Auxiliar Administrativo
RECEPCIÓN Y VENTANILLA ÚNICA
WWW.PIEDECUESTANAESP.GOV.CO

• •
• Cra. 8 # 12-28, La Consuelera, Piedecuesta
C. 05076350053 Tel. 101
• recepcion@piedecuestanaesp.gov.co
• buzon@piedecuestanaesp.gov.co



La información de este mensaje es legalmente privilegiada y para uso exclusivo del destinatario. Su reproducción, uso, interceptación, retención o sustracción, está prohibida a personas diferentes al destinatario, acciones que serán penalizadas conforme las normas legales vigentes. Si ha recibido este correo por equivocación u omisión, por favor notifique de inmediato al remitente y destruya la información aquí contenida.

Si ha remitido sus datos personales por correo electrónico y/o están incluidos en este mensaje, se considera como conducta inequívoca que autoriza el tratamiento de los mismos conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de la Información de **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, que incluye los canales de atención para ejercer sus derechos como titular y que puede consultar en nuestra página web y/o en nuestras oficinas.

