

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

Piedecuesta, 6 de junio 2024

S. 2.024001499 07/06/2024 10:25


**PQR**

Señor  
**LUDVIN BUENO HERNANDEZ**  
Familiabuenohernandez\_1967@hotmail.com  
 CRA 17 # 17ª-45  
 CABECERA DEL LLANO  
 PIEDECUESTA

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-23110** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **1899** del 22 de mayo de 2024, por el señor **LUDVIN BUENO HERNANDEZ**, 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.

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](mailto: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 330-23110

Piedecuesta, 28 de mayo de 2024

S. 2.024001397 29/05/2024 09:10  
PQR



Señor  
**LUDVIN BUENO HERNANDEZ**  
Familiabuenoherandez1967@hotmail.com

Respuesta al Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación interpuesto ante la Super Intendencia de Servicios el día 22 de mayo de 2024, posteriormente trasladado por competencia a la prestadora mediante radicado No. 20248402166672 a través de correo electrónico descargándose internamente bajo el radicado No. **1899**, en atención a sus pretensiones me permito dar respuesta en base a las siguientes consideraciones,

Al adentrarnos al caso concreto y respecto a su inconformidad en la respuesta brindada el 22 de abril de 2024 mediante acto administrativo PTANA 330-23027 en respuesta a su petición inicial 1322-024, notificada de manera electrónica con radicado de salida No 556 el día 22 de abril de la presente anualidad, es importante señalar que, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos teniendo en cuenta que los recursos de reposición y apelación son instrumentos procesales para ejercer el derecho de defensa, contradicción y doble instancia frente a las decisiones que se toman, el cual al verificar los términos de interposición de recursos ante la Super Intendencia de Servicios Públicos se encuentra fuera de los términos legales es decir extemporáneo para su interposición.

### HECHOS y PRETENSIONES.

Asunto: Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la decisión (número de radicado) 2024009956 presentada ante (nombre de empresa) 22 de abril de 2024 el DD 22 /MM 04 /AA 2024.

Número de identificación ante el prestador: (Incluir número de cuenta interna, póliza o NIC -El número con el que se identifica el producto ante el prestador - ver factura) cod 001677

Respetado prestador:

De acuerdo con la Ley 142/1994, interpongo recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para que se modifique o revoque la decisión empresarial N° 2024009956 de fecha DD 22 /MM 04 /AA 2024.  
Por las siguientes razones:

Motivos de Inconformidad: (Escriba las razones por las que está en desacuerdo con la respuesta que va la decisión)

*Solicitó repetidamente se realizara el ajuste del promedio para mi sea cobrada una tarifa justa de acuerdo al consumo, hasta tanto se pueda cambiar el promedio según lo establecido en la ley 142 de 1994 (ver derecho de petición).*

Peticiones: Indique que quiere que haga la empresa. Por ejemplo, que se modifique la decisión tomada y que la empresa cambie su decisión (cambie el valor de la factura, que se reconozca el servicio, etc.)

*Que se me cobren una tarifa justa de acuerdo al real consumo, hasta tanto se pueda modificar el promedio de acuerdo al consumo de los últimos meses el cuando se pueda recibir el consumo. En caso de que su respuesta sea negativa solicito sea admitido el expediente y le envíe información de servicios públicos para proteger sus derechos como consumidor.*

Pruebas: (Añote los números de los documentos, facturas, actas de revisión vía comunicaciones que usted planea que apoyen su petición) Como soporte de mi petición se debe tomar toda la información que disponga la empresa en sus archivos y las que enlisto a continuación (anexar).

*Ver derecho de petición ya realizado con sus anexos.  
Señalando que estos recursos se actúan dentro de los términos de ley.*

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

www.piedecuestanaeps.gov.co

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 4

## CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

De acuerdo con los hechos que se exponen en la Petición inicial interpuesta por el señor **LUDVIN BUENO HERNANDEZ**, y la respuesta de la empresa respecto al código suscriptor N° **001623** correspondiente a la dirección **CRA 17 7A-45 - CABECERA DEL LLANO** de Piedecuesta, se procede a dar contestación al recurso presentado por el peticionario conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

*Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. "De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.*

*Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley".*

*El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.*

*De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.*

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

En efecto, observamos que la notificación del acto administrativo PTANA 330-23027 se llevó a cabo de manera electrónica el día 22 de abril de 2024 con radicado de salida No. 956 conforme lo señala el peticionario en el escrito objeto de recurso, lo cual se determina que el usuario recibió el acto administrativo antes señalado.

Así las cosas, sería el caso contestar de fondo el presente recurso si no fuera que una vez verificado el escrito se avizora una extemporaneidad en el mismo, teniendo en cuenta que fue radicado en la SSPD el día 22 de mayo de 2024, y el usuario fue notificado el 22 de abril de 2024, por tanto, el usuario contaba con 5 días hábiles siguientes a la notificación para la interposición de los recursos, es decir, hasta el día 29 de abril de 2024; para interponer los recursos de ley conforme lo indica el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

De igual manera el contrato de condiciones uniformes suscrito entre la Piedecuestana de Servicios Públicos y los suscriptores dentro de su cláusula Cuadragésima tercera expone:

**RECURSOS. 3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P ponga en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Peticiones Quejas y Recursos de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

ELABORÓ Profes. 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 3 de 4

Como prueba de ello se aporta constancia de envío al correo electrónico [Familiabuenohernandez1967@hotmail.com](mailto:Familiabuenohernandez1967@hotmail.com) de fecha 22 de abril de 2024.

Así las cosas y frente a tales circunstancias, analizado nuestro marco normativo de la Ley 142 de 1994 y las demás normas y leyes concordantes, se le pondrá de presente para lo de su conocimiento el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, la cual dispone:

**“Artículo 77. Requisitos.** Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos. Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio”...

En ese orden de ideas y conforme a lo señalado por el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, que dispone que los recursos deberán reunir además, los siguientes requisitos “1 Interponerse dentro del plazo legal”, se evidencia sin duda alguna que el recurso presentado mediante radicado N° 20248402166672 del 22 de mayo de 2024, adolece del requisito del termino u oportunidad para la interposición de recursos, es decir, el acto que se recurre y la razón de su impugnación es extemporáneo, si en cuenta se tiene que el plazo para la interposición del recurso venció el 29 de abril de 2024. Situación está que imposibilita a la empresa realizar algún pronunciamiento de fondo y por ende dar respuesta al recurso interpuesto.

Finalmente, atendiendo el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos le corresponde RECHAZAR el recurso presentado por el señor LUDVIN BUENO HERNANDEZ, el 22 de mayo de 2024 y trasladado a nuestra empresa bajo el N° 1899.

**“Artículo 78. Rechazo del recurso.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja”.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**PRIMERO: RECHAZAR** el recurso reposición presentado por el señor LUDVIN BUENO HERNANDEZ, del 22 de mayo de 2024 radicado ante la Super Intendencia de Servicios y trasladado por competencia a nuestra empresa bajo el N° 20248402166672 radicado internamnete bajo el No. 1899 contra la decisión PTANA 330 – 23027 del 17 de abril de 2024 en respuesta a la petición inicial

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 4

1322-024, teniendo en cuenta los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: Declarar improcedente** el recurso de apelación, por los argumentos antes expuesto.

**TERCERO.** Notificar la presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 56 y 67 de la Ley 1437 del 2011, y de acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo 491 expedido el 28 de Marzo del 2020 por el Presidente de la República.

**CUARTO.** Contra la presente decisión procede el recurso de queja ante la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto.

Con toda atención,



**MARIA GLORIA RANGEL AYALA**  
**P.U. ATENCIÓN USUARIO**  
**EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

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

repcion@piedecuestanaesp.gov.co

De: Recepcion <repcion@piedecuestanaesp.gov.co>  
Enviado el: lunes, 22 de abril de 2024 17:00  
Para: 'familiabuenaohernandez1967@hotmail.com'; 'cpqr@piedecuestanaesp.gov.co'  
Asunto: LUDVIN BUENO HERNANDEZ / CITACION ELECTRONICA  
Datos adjuntos: SA: 2024\_000956\_01.pdf

Asunto: Notificación Electrónica a su esc  
Radicado: **1322-024**  
CÓDIGO: 001623

Atentamente,



**RITA SOFÍA RU**

repcion@piedecues  
www.PIEDECUESTANAESP

Antes de imprimir este correo electrónico, piense bien si es  
compromiso de todas, la mejor opción en matener conversacio



**CERTIFICACIÓN**  
**ISO 9001:2015**

La información de este mensaje es legítima, p...  
a personas diferentes al destinatario, acciones que o  
notifique de inmediato al remitente y destruya el m...  
Si ha recibido sus datos personales por correo electr...  
electrónico conforme a las finalidades incorporadas en el...  
notificación para ejercer sus derechos como titular y

**De:** recepcion@piedecuestanaesp.gov.co  
**Enviado el:** miércoles, 29 de mayo de 2024 9:13  
**Para:** 'familiabuenoherandez1967@hotmail.com'; 'cpqr@piedecuestanaesp.gov.co'  
**Asunto:** SAL\_2024\_001397\_01.pdf LUDVIN BUENO HERNANDEZ/ NOTIFICACION ELECTRONICA  
**Datos adjuntos:** SAL\_2024\_001397\_01

**Asunto:** Notificación Electrónica a su escrito de 22 mayo del 2024  
**Radicado:** 1899-024  
**CÓDIGO:** 001623.

Cordialmente,



**RITA SOFÍA RUEDA ARDILA**  
Auxiliar Administrativo  
RECEPCION Y VENTANILLA ÚNICA  
**repcion@piedecuestanaesp.gov.co**

• Cra. 8 # 12-49, La Comalona, Piedecuesta  
• Calle 100 # 100-100  
• Recepcion@piedecuestanaesp.gov.co  
• [repcion@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:repcion@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 PIEDECUESTANA 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.

