

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

Piedecuesta, 15 de noviembre 2024

S 2.024003131 18/11/2024 15:22

PQR



Señora
ANA SILVIA SIERRA PEDRAZA
 Diagonal 4a # 1c norte, Barrio la Argentina
 Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-23383** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **3605** del 23 de octubre de 2024, por la señora **ANA SILVIA SIERRA PEDRAZA**, 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 6

PTANA-330-23383

Piedecuesta, 5 de noviembre de 2024

Señora
ANA SILVIA SIERRA PEDRAZA
 Diagonal 4a # 1c norte, Barrio la Argentina
 Piedecuesta

S. 2.024003036 7/11/2024 13:44
 PQR



Nos permitimos dar respuesta al oficio de fecha 23 de octubre de 2024, interpuesto por la señora **ANA SILVIA SIERRA PEDRAZA** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. siendo radicada con número interno 3605.

Vista la petición, el Usuario solicita se realice una revisión de sus consumos, teniendo en cuenta que el valor a pagar en su facturación es excesivo si en cuenta se tiene que en su predio se presentó una fuga que implicó el cambio completo de la tubería afectada.

Así las cosas, sea lo primero indicarle que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no serán procedentes reclamaciones sobre facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por parte de la empresa, en tal sentido teniendo en cuenta que la última factura expedida es la del mes de octubre de 2024 correspondiente al consumo del mes de agosto de 2024, la revisión que efectuará la empresa irá hasta la factura de junio de 2024 correspondiente al consumo del mes de abril de 2024. Por lo anterior, y en relación a hechos anteriores al periodo en comento, me permito señalar que no procederá ninguna reclamación. Por otra parte, se le precisa al usuario que el sistema de toma de lecturas implementado por la Piedecuestana es bimestral, es decir, la medición se realiza cada dos meses y el consumo se determina comparando la lectura del periodo actual con la lectura del periodo anterior, la diferencia entre ellas es lo que determina el consumo a cobrar. Lo anterior se realiza con amparo a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994. Explicado ello y descendiendo a su petición el sistema Arcosis de la Empresa registra la siguiente información:

1: USUARIO

Usuario :	012987	Identificación :		Ubicación:	90204	0560	0000	
Nombre :	SIERRA PEDRAZA ANA SILVIA			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	3	
Dirección :	OG 4A 1CN-36 - LA ARGENTINA			Metausuario :	No	Familias :	1	
C. Juridic :	No	Md. Control :		Fct. :	0.0000000	Ciclo :	09	
Abogado :								
Medidor N :	0022508458 QDFUR160 H - MECANICO MISUR			2022	Dígitos :	5	Diámetro :	1/2"
Desocupado :	No	Matrícula inmobiliaria :	314-17513	Número predial :	68547010000004660017000000000			
Detenido :	No	Emérito :	2408091	Financiación :	3	Suspendido :	SEP/17/24	
Meses mora :	4.37	Pagado :	No Pagado	Ult Pago :	JUN/27/24			
Usuario especial :	No						Proaedio Asumido :	0
Consumo :	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Proaedio	
	80	60	60	50	50	30	55	
Clase de suscriptor :								
Fecha de venta :	OCT01/91	Pago de matrícula en :	OCT01/91	Fecha de instalación :	OCT01/91			

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	...	Uso	...	Fecha	Hora	Nota O...	Lec. tomada
AGO-24-1	NO	553	633	80	...	1	3				0
JUL-24-1	SI	473	553	80	...	1	3	08/27/24	08:23	INSTALACION N...	648
JUN-24-1	NO	413	473	60	...	1	3				0
MAY-24-1	SI	353	413	60	...	1	3	06/27/24	06:24	CONSUMO FUER...	541
ABR-24-1	NO	303	353	50	...	1	3				0
MAR-24-1	SI	253	303	50	...	1	3	04/30/24	04:22	CONSUMO FUER...	426

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

Visto lo anterior, se tiene que, para determinar el consumo del mes de abril de 2024 se tuvo en cuenta la lectura realizada el día 30 de abril de 2024, que indicó una medición de 426mts³, la cual comparada con la del periodo anterior que ascendió a 173mts³, correspondiendo cobrar 87mts³ para el periodo, empero, como se detectó una desviación significativa en el consumo, se dio aplicación a lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que dispone que:

ARTÍCULO 149. De la revisión previa. 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 diferencian frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Visto ello, y siguiendo el procedimiento descrito, ha Usted se le determinó un consumo de 100mts³, correspondiendo cobrar 50mts³ para el mes de abril de 2024 y quedando pendientes por confirmar 73mts³ para el periodo:

ABR-24-1	NO	303	353	50	...	1	3	11	0
MAR-24-1	SI	253	303	50	...	1	3	04/30/24 04:22 CONSUMO FUER...	426

Así mismo se realizó visita en su predio el día 17 de mayo de 2024, registrándose así en el sistema:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	543553	Sector :	90204	Consecutivo :	237424
Código :	012987	Barrio :	92410 LA ARGENTINA		
Fecha :	MAY/04/24	Dirección :	DG 4A 1CN-36		
Hora :	11:45	Dir. Daño :	DG 4A 1CN-36		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90204 0560 0000	Ciclo :	09
# Inp :	1	Medidor :	0022509458 QDFU R160 H - MECANICO MISURATORI	Uso :	1
Asignado a :		Serie:	2022 Dg. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	948	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1			
Observación :	-VERF SI EXISTE FUG INT O HUBO FUG PRUEBA DE LLAVES TERMINA				
LES ,TAQ,SANIT,LECT,# DE PERS					
DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio:	MAY/17/24	Hora Inic. :	10:00	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAY/17/24	Hora Terz. :	10:15	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	477		
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua.Solici :	CORAIMA TOZCANO CARR			Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	JOVANNA K GALVIS HER		Fec Descargue :	JUN/05/24	
Datos del Daño:			Total :	0	
Observacion :	Ver # Fact S/N:		No.Cuotas :	0	
SOLO AL MOMENTO. POSIBLEMENTE FUGA INTERNA EN EL PREDIO					

Visto lo anterior, y teniendo en cuenta que la visita técnica no fue atendida, se dejó el registro de que en el predio se viene presentando una fuga interna al evidenciar que el instrumento de medición funcionaba con el predio solo, sin embargo, y ante la desatención del Usuario de la visita técnica de la empresa, correspondía confirmar el consumo para el siguiente periodo.

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

Así, para el periodo comprendido por los meses de mayo y junio de 2024, se tuvo en cuenta la medición realizada el día 27 de junio de 2024 que indicó una lectura de 541mts³, la cual comprada con la del periodo anterior que ascendió a 426mts³, permite concluir que su consumo ascendió a 115mts³, al que se deben sumar 73mts³ dejados de cobrar en el periodo anterior y que fueron confirmados conforme la visita técnica realizada, para un total de 188mts³. Empero, como dicho consumo también representaba una desviación significativa se surtió el trámite previsto en la norma antes descrito y se fija un consumo promedio de 120mts³ para el periodo, correspondiendo cobrar 60mts³ para cada uno de los meses y quedando pendientes por confirmación 68mts³:

JUN-24-1	NO	413	473	80	1	3	11	:	0
MAY-24-1	SI	353	413	80	1	3	06/27/24 06:24	CONSUMO FUER...	541
ABR-24-1	NO	303	353	50	1	3	11	:	0
MAR-24-1	SI	253	303	50	1	3	04/30/24 04:22	CONSUMO FUER...	426

Así mismo se realizó la visita el día 19 de julio de 2024, quedando el siguiente registro en el sistema:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	548803	Sector :	90204	Consecutivo :	239687	
Código :	012987	Barrio :	92410	LA ARGENTINA		
Fecha :	JUL/05/24	Dirección :	DG 4A 1CN-36			
Hora :	14:37	Dir. Daño :	DG 4A 1CN-36			
Medio :	S.J.C.	Solicitante :	FACTURACION			
# Sol :	1	Ubicación :	90204 0560 0000	Ciclo :	09	
# Iap :	1	Medidor :	0022509458 QDFU R160 H - MECANICO MISURATORI	Uso :	1	
Asignado a :		Serie :	2022 Dg. 5 Diam. 1/2"			
Servicio :	948	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1				
Observación :	.VERF SI EXISTE FUG INT O HUBO FUG PRUEBA DE LLAVES TERMIN					
ALES,TAQ,SANIT,LECT,# DE PERS						
DATOS DE LA EJECUCION						
Cuadrilla :	0F1	OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	JUL/19/24	Hora Inic. :	03:50	Vr Materiales :	0	
Fecha Final :	JUL/19/24	Hora Tera. :	03:55	Vr Administra :	0	
				Vr Pavimento :	0	
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	518			
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO			Subtotal :	0
Usua. Solici :	CORAIMA TOZCANO CARR			Vir. Iva :	0	
Usua. Report :	JOVANNA K GALVIS HER			Fec Descargue :	JUL/30/24	
Datos del Daño :				Total :	0	
Observación :	Ver # Fact S/N :			No. Cuotas :	0	
PREDIO OCU/NO HABIA NADIE/MEDDR REGISTRA CONSUM SIN HABER NADIE						

Visto lo anterior, y teniendo en cuenta que la visita técnica no fue atendida, se insistió en dejar constancia de que en el predio se viene presentando una fuga interna al evidenciar que el instrumento de medición funcionaba con el predio solo, sin embargo, y ante la desatención del Usuario de la visita técnica de la empresa, correspondía confirmar el consumo para el siguiente periodo.

Para el siguiente periodo comprendido por los meses de julio y agosto de 2024, se tuvo en cuenta la medición realizada el día 27 de agosto de 2024 que indicó una lectura de 648mts³, la cual comparada con la del periodo anterior que registró 541mts³, indicaba que el consumo fue de 107mts³, al que se adicionan los 68mts³ pendientes por cobrar y confirmados, para un total de 175mts³ de los cuales se determinó un cobro de 160mts³, quedando pendientes por confirmar 15mts³ y facturando 80mts³ para cada uno de los meses:

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@piedrecuestanaesp.gov.co

@Piedrecuestana_

@PiedrecuestanaESP

© Piedrecuestana_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 Administrativo

	<h1>CARTAS</h1>		Código: GPI-SG.CDR01-103.F07	
			Versión: 2.0	
			Página 4 de 6	

AGO-24-1	NO	553	833	80	1	3	0
JUL-24-1	SI	473	553	80	1	3	1
JUN-24-1	NO	413	473	60	1	3	0
MAY-24-1	SI	353	413	60	1	3	1

08/27/24	08:23	INSTALACION N...	648
06/27/24	06:24	CONSUMO FUER...	541

De lo observado en la actuación administrativa se observa de manera diáfana que la Empresa Piedecuestana ha seguido el procedimiento establecido en los artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994, correspondiendo de esta manera confirmar los consumos determinados para los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024.

Por su situación económica le recomendamos la celebración de un acuerdo de pago, informándole que de conformidad con lo previsto el Acuerdo No. 001 de 2024, las siguientes son las condiciones ofrecidas por la Piedecuestana para la celebración de Acuerdo de pago:

a). El cien por ciento 100% de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda y el cincuenta por ciento 50% para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 30 de junio del año en curso.

b) El ochenta por ciento (80%) de los intereses para quienes paguen la totalidad de la deuda y el cuarenta por ciento (40%) para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 31 de diciembre del año en curso.

Conforme a lo anterior, los usuarios y/o suscriptor podrán acceder a un descuento de intereses dependiendo de la modalidad de pago que realicen y si se acogen al beneficio.

En el caso de que el usuario desee efectuar acuerdo de pago o financiación debe cumplir con unos requisitos conforme a lo siguiente.

Si desea realizar Financiación de los valores adeudados por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, debe acercarse a la Empresa o allegar por medios electrónicos los siguientes requisitos:

USUARIO PROPIETARIO:

- Certificado de libertad y tradición del inmueble donde se está prestando el servicio.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.

USUARIO NO PROPIETARIOS:

Además de los anteriores requisitos

- Carta de autorización del propietario del inmueble
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada

Con los anteriores requisitos más la consignación del 20% de cuota inicial, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 2 a 24 meses según elección del suscriptor y/o usuario.

Así las cosas, se ponen de presentes las condiciones al Usuario para que, de acuerdo a la modalidad que elija, se acerque a las instalaciones de la Piedecuestana y acredite los requisitos necesarios para lo pretendido en su petición.

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 6

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a las pretensiones incoadas por el Usuario, siendo procedente confirmar los consumos de los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024, conforme lo expuesto en la parte motiva.

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

TERCERO: 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,


MARIA GLORIA RANGEL AYALA
 P.U. Atención al Usuario

EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Proyectó: IVAN ANDRES VEGA MOLINA - CPS No. 212-2024

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@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 Condellaria
 Sede Administrativa