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

Piedecuesta, 10 de octubre 2020

S. 2.020002119 13/10/2020 09:03
PQR



Señora:
LUZ ADRIANA JAIMES RODRIGUEZ
CL 17 No. 1-05
VILLAMARIA
Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20467** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1949** del 2 de octubre de 2020, por la señora **LUZ ADRIANA JAIMES RODRIGUEZ** a 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.

Se advierte que contra el acto administrativo que se está notificando, procede el recurso de reposición ante el Gerente de la Piedecuestana de Servicios Públicos y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los que deberán interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término del presente AVISO, conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1.994, para lo cual se considerará surtida la notificación al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Atentamente,



María Gloria Rangel Ayala
Profesional Universitario
Atención al Usuario
Piedecuestana de Servicios Públicos 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

serviciocliente@piedecuestanaeps.gov.co



@PieDecuestana



Piedecuestana E.S.P.




Piedecuestana E.S.P.

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Calle 8 # 13-28 Barrio la Candelaria
Serv. Administración

 PIEDECUESTANA	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA-330-20467

Piedecuesta, 02 de Octubre de 2020

S. 2.020002050 02/10/2020 11:33

PQR



Señor

LUZ ADRIANA JAIMES RODRIGUEZ

CALLE 17 N° 1 – 05 VILLAMARIA

TELEFONO 6546139

Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 21 de Septiembre de 2020, interpuesto por la señora **LUZ ADRIANA JAIMES RODRIGUEZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1949**, 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 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".

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 a la petición, observamos que la peticionaria señala que el día 04 de septiembre de 2020 los funcionarios de la empresa encontraron una fuga en el predio razón por la cual procedieron a realizar el arreglo correspondiente, razón por la cual solicita se le tome lectura real al medidor después de arreglada la fuga.

Teniendo en cuenta su solicitud se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor N° **022343** corresponde a la dirección **VEREDA PAJONAL PARCELA MI TERRUÑO** de Piedecuesta.

Cabe señalar que se procede a revisar únicamente los últimos cinco periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Inciso 3, que señala que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

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 2 de 5

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.

Ahora, al revisar las revisiones técnicas que se han realizado al inmueble, encontramos la orden de servicio N° 393684 del 10 de septiembre de 2020 en donde se determinó que viven 6 personas en el predio, se hizo prueba de llaves y el contador sigue registrando, tiene una fuga imperceptible. Circunstancia que es comunicada a la usuaria para que proceda en el término legal de 2 meses por tardar a reparar la fuga percibida. Para su conocimiento adjunto pantallazo del sistema interno de la empresa.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	393684	Sector :	90501	Consecutivo :	149847
Código :		Barrio :	R0080 VDA. PAJONAL		
Fecha :	SEP/08/20	Dirección :	VDA PAJONAL PARCELA MI TERRUÑO		
Hora :	10:08	Dir. Daño :	VDA PAJONAL PARCELA MI TERRUÑO		
Medio :	FACTURACION	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90501 6005 0000	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	146725 CHORRO MULTIPLE IBERCONTA	Uso :	1
Asignado a :			Serie: 2007 Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	REV.MED. REV LLA V INTER Y EXTER. FUGA ABUNDANTE QUE FUNCIONA				
	, NUM PERS.,)				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	G02 ALBERTO PEDRAZA MORA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	SEP/10/20	Hora Inic. :	03:05
Fecha Final :	SEP/10/20	Hora Term. :	03:30
		Vr Materiales :	0
		Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	5384
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua. Solici :	GENIY PAOLA JAIMES P	Vlr. Iva :	0
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue :	SEP/14/20
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :		Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas :	0

VIVEN 6 PERSONAS SE HIZO PRUEBA D LLVS Y EL CONTADOR SIGUE REGISTRANDO TIENE UNA FUGA IMPER

Por ello, en atención a lo manifestado por la usuaria en su petitorio respecto a la reparación de la fuga, se realizó otra visita técnica al predio en aras de verificar si la fuga ya había sido reparada, observando la orden de servicio N° 398159 del 30 de septiembre de 2020, en donde se indica que la fuga imperceptible que presentaba la parcela fue reparada y al realizar prueba de llaves ya no registra fugas, tal y como consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	398159	Sector :	90501	Consecutivo :	150043
Código :		Barrio :	R0080 VDA. PAJONAL		
Fecha :	SEP/23/20	Dirección :	VDA PAJONAL PARCELA MI TERRUÑO		
Hora :	14:11	Dir. Daño :	VDA PAJONAL PARCELA MI TERRUÑO		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	PQR3		
# Sol :	1	Ubicación :	90501 6005 0000	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	146725 CHORRO MULTIPLE IBERCONTA	Uso :	1
Asignado a :			Serie: 2007 Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	VERIFIC SI LA FUG YA FUE REPARADA # PERSON #MEDIDO #LECTUR H				
	AC PRUEB D LLA V				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	G02 ALBERTO PEDRAZA MORA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	SEP/30/20	Hora Inic. :	08:30
Fecha Final :	SEP/30/20	Hora Term. :	08:50
		Vr Materiales :	0
		Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	5499
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua. Solici :	JENNIFER NIÑO SIERRA	Vlr. Iva :	0
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue :	OCT/01/20
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :		Ver # Fact S/N :	
		No. Cuotas :	0

VIVEN 5 PERSONAS YA FUE REPARADA AL FUGA IMPERCEPTIBLE ERA POR LADO DE LINTORO DE LA PARCE LA Y SE HIZO PRUEBA D LLVS Y YA NO REGISTRA FUGAS

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

 PIEDRECUESTANA	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 5

Conforme a las anteriores ordenes de servicio llevadas a cabo en el inmueble de la usuaria, encontramos sin duda alguna, que la fuga que se encontró en dicho predio fue imperceptible y que a la fecha ya fue reparada conforme a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 inciso 3 que dispone:

"Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido".

Ahora bien, en cuanto a lo que debe considerarse como imperceptible o perceptible, conviene tener en cuenta lo dispuesto en los numerales 22 y 23 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015, que sobre el particular dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones: (...)

22. Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

23. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos (...)"

En consecuencia a lo antepuesto y teniendo en cuenta que en el predio de la peticionaria efectivamente existió una fuga imperceptible la cual es atribuible a la empresa, toda vez que fue reparada por el usuario dentro del término estipulado por la ley, se procede a reajustar los periodos en que se vio reflejado el aumento por dicha fuga, es decir, el mes de mayo, junio y julio de 2020, en los cuales se liquidaron 280 mts³.

Así las cosas, se procede a realizar un aforo con base en los últimos seis periodos facturados al inmueble, donde no existía fuga, es decir, de abril, marzo, febrero, enero de 2020 y diciembre y noviembre de 2019, arrojándonos un consumo promedio mensual de 31 mts³ de consumo para cada mes.

Así las cosas, se le envía para su conocimiento copia de la factura N° 6164296 correspondiente al periodo facturado del mes de julio de 2020 por valor de \$120.590 pesos, con las reliquidaciones expuestas en parágrafo anterior, para que de manera INMEDIATA proceda al pago de la misma. Cabe advertirle, que dicho monto corresponde al periodo actual facturado más los dos meses de mora en que se encuentra actualmente, junto con el reajuste estipulado.

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

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

RESUELVE


PRIMERO: ACCEDER a la solicitud de la usuaria y en consecuencia se reajusta los periodos facturados de mayo, junio y julio de 2020 en 31 mts3, de conformidad con un aforo realizados con los últimos seis periodos facturados en los cuales no existía fuga. Lo anterior, atendiendo una fuga imperceptible que presentó el predio y que fue reparada en término oportuno, conforme se indica en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **LUZ ADRIANA JAIMES RODRIGUEZ**, quien para el efecto puede citarse en la **CALLE 17 N° 1 – 05 VILLAMARIA** en Piedecuesta, 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.

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 / Empresa metroservices 

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 0038 Ext. 109

serviciocliente@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