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

Piedecuesta, 4 de febrero 2021

S. 2.021000236 05/02/2021 09:06
PQR



Señor(a)
DIANA HUACA VARGAS
CRA 2C # 22-44
PASEO DEL PUENTE
PIEDECUESTA.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20732** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **133** del 22 de enero de 2021, por la señora **DIANA HUACA VARGAS** 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 los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término del presente AVISO, conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1994, 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

✉ 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 8

PTANA 330-20732

Piedecuesta, 28 de Enero de 2021

S. 2.021000175 28/01/2021 11:14

PQR



Señora
DIANA HUACA VARGAS
CARRERA 2C N° 22 – 44 PASEO DEL PUENTE
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 22 de Enero de 2020, interpuesto por la señora **DIANA HUACA VARGAS**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **0133** 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 petición de la usuaria radica en que el consumo de agosto y septiembre presentó una fuga de 98% y que la misma había sido reportada el 26 de agosto de 2020, pero que realmente nunca fueron. Motivo por el cual solicita ajusten el recibo respecto de dichos periodos.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor **N° 025949** corresponde a la dirección **CARRERA 2C N° 22 – 44 PASEO DEL PUENTE** de Piedecuesta, y en los periodos de septiembre y octubre del 2020 se le facturaron 98 mts³, encontrándose a la fecha en dos (2) meses de mora, tal y como se observa en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento y verificación.

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

1: USUARIO

Usuario : 025949 Identificación : N 890205645-0 Ubicación : 90305 4708 0000
 Nombre : MARVAL S.A. Uso : 1 RESIDENCIA Estrato : 3
 Dirección : CRA 2C 22-44 Metausuario : No Familias : 1
 C. Jurídico : No Md. Control : Fct : 0.0000000 Ciclo : 09 Tel :
 Abogado :
 Medidor N : 10034899 CHORRO MULTIPLE MAGNETICO BAR 2010 Dígitos : 4 Diámetro : 1/2"
 Desocupado : No Matrícula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora : 1.63 Pagado : No Pagado Emitido : 2011091 Financiación : 2
 Usuario especial : No Promedio Asumido : 0
 Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio
 Consumo : 98 98 30 30 15 15 48
 Clase de suscriptor : 302
 Fecha de venta : MAY/13/11 Pago de matrícula en : MAY/13/11 Fecha de instalación : MAY/11/11

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
NOV-20-1	NO	1548	1565	17	3	12/26/20 12:22	SIN NOTA	1581
OCT-20-1	NO	1450	1548	98	3	11 :		0
SEP-20-1	SI	1352	1450	98	3	10/26/20 10:24	CONSUMO FUERA DE RAN...	1547
AGO-20-1	NO	1322	1352	30	3	11 :		0
JUL-20-1	SI	1292	1322	30	3	08/21/20 08:19	CONSUMO FUERA DE RAN...	1484
JUN-20-1	NO	1277	1292	15	3	11 :		0

1: USUARIO

Usuario : 025949 Identificación : N 890205645-0 Ubicación : 90305 4708 0000
 Nombre : MARVAL S.A. Uso : 1 RESIDENCIA Estrato : 3
 Dirección : CRA 2C 22-44 Metausuario : No Familias : 1
 C. Jurídico : No Md. Control : Fct : 0.0000000 Ciclo : 09 Tel :
 Abogado :
 Medidor N : 10034899 CHORRO MULTIPLE MAGNETICO BAR 2010 Dígitos : 4 Diámetro : 1/2"
 Desocupado : No Matrícula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora : 1.63 Pagado : No Pagado Emitido : 2011091 Financiación : 2
 Usuario especial : No Promedio Asumido : 0
 Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio
 Consumo : 98 98 30 30 15 15 48
 Clase de suscriptor : 302
 Fecha de venta : MAY/13/11 Pago de matrícula en : MAY/13/11 Fecha de instalación : MAY/11/11

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
MAY-20-1	SI	1262	1277	15	3	06/23/20 06:18	CONSUMO FUERA DE RAN...	1386
ABR-20-1	NO	1250	1262	12	3	11 :		0
MAR-20-1	SI	1238	1250	12	3	04/24/20 04:20	CONSUMO FUERA DE RAN...	1287
FEB-20-1	NO	1233	1238	5	3	11 :		0
ENE-20-1	NO	1228	1233	5	3	02/27/20 02:25	SIN NOTA	1238
DIC-19-1	NO	1221	1228	7	3	11 :		0

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 analizar su petición con la imagen expuesta anteriormente, encontramos como primera medida que efectivamente se observaron tres desviaciones significativas, la primera de ellas se presentó en el periodo de marzo y abril de 2020, teniendo en cuenta que la toma de lectura 27 de febrero de 2020 fue de 1238 mts3 y la toma de lectura del 24 de abril de 2020, fue de 1287 mts3, cuya diferencia arrojaba para facturar 49 mts3, es decir, 25 mts3 para cada mes de marzo y abril de 2020, sin embargo, la empresa asumió un promedio y solo se le facturó 12 mts3 para cada mes, quedando pendiente por facturar 25 mts3.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	11/02/2020	Comité de Calidad	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

La segunda desviación significativa se presentó en el periodo de mayo y junio de 2020, si en cuenta se tiene la toma de lectura del 24 de abril de 2020 la cual fue de 1287 mts³ y la toma de lectura del 23 de junio de 2020, la cual fue de 1386 mts³, cuya diferencia nos arroja para facturar 99 mts³, es decir, 50 mts³ para cada mes de mayo y junio de 2020, sin embargo, la empresa asumió un promedio y solo se le facturó 15 mts³ para cada mes, quedando pendiente por facturar **69 mts³**.

La última desviación significativa se presentó para el periodo facturado de julio y agosto de 2020, si en cuenta se tiene la toma de lectura del 23 de junio de 2020 la cual fue de 1386 mts³ y la toma de lectura del 21 de agosto de 2020, la cual fue de 1484 mts³, cuya diferencia nos arroja para facturar 98 mts³, es decir, 49 mts³ para cada mes de julio y agosto de 2020, sin embargo, la empresa asumió un promedio y solo se le facturó 30 mts³ para cada mes, quedando pendiente por facturar **38 mts³**.

Es decir, la empresa en virtud del alto consumo que registraba el predio 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".

Por consiguiente, es importante informarle al usuario que en aras de determinar la desviación significativa del registro del agua al que hace referencia, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios en atención al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 practicó una revisión previa al predio por alto consumo el día 13 de mayo de 2020, mediante orden de servicios N° 375388, donde según reporte se pudo determinar que el medidor se encontraba en buen estado, no habían fugas y habitaban el predio 5 personas, razón por la cual confirmaba el consumo que presentaba el bien inmueble, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

```

1: CONSULTA DE SERVICIOS
Orden : 375388 Sector : 90305 Consecutivo : 166873
Codigo : 025949 Barrio : 93540 PASEO DEL PUENTE
Fecha : ABR/25/20 Direccion : CRA 2C 22-44
Hora : 13:16 Dir. Daño : CRA 2C 22-44
Medio : S.I.C. Solicitante : FACTURACION
# Sol : 1 Ubicacion : 90305 4708 0000 Cielo: 09 Uso: 1
# Imp : 9 Medidor : 10034899 CHORRO MULTIPLE MAGNETICO BAR METERS
Serie: 2010 Dig. 4 Diam. 1/2"
Asignado a :
Servicio : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142
Observacion : REVISAR SI EXISTE ALGUN TIPO DE FUGA INTERNA O EXTERNA, HACER PRUEBA DE LLAVES, NUMERO DE PERSONAS
DATOS DE LA EJECUCION
Cuadrilla : G04 ORLANDO PRADA FLOREZ Vr Visita : 0
Fecha Inicio : MAY/13/20 Hora Inic. : 12:10 Vr Materiales : 0
Fecha Final : MAY/13/20 Hora Term. : 12:20 Vr Administra : 0
Vr Pavimento : 0
Cambio Med. : N Lectura Serv. : 1322
Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0
Usua. Solici : DIANA ANDREA TARAZON Vlr. Iva : 0
Usua. Report : LINA FERNANDA GOMEZ Fec Descargue : JUN/04/20
Datos del Daño : Total : 0
Observacion : Ver # Fact S/N : No. Cuotas : 0
MDDR EN BUEN ESTADO, NO HAY FUGAS, VIVEN 5 PERSONAS, ATENDIO LAINE KATERINE
  
```

Posteriormente y en atención que el aumento persistía se envió otra visita técnica al predio la cual se perpetró el día 28 de agosto de 2020 a través de la orden de servicio N° 390577, en la cual se estableció que en el predio habitaban 4 personas, el medidor registraba

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



consumo con llaves abiertas y presentaba fuga interna en el sanitario del segundo piso, tal y como se observa en la siguiente imagen de nuestro sistema interno de consulta de servicios del cual adjunto una pantallazo para su conocimiento y verificación.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	390577	Sector :	90305	Consecutivo :	173033
Código :	025949	Barrio :	93540 PASEO DEL PUENTE		
Fecha :	AGO/26/20	Dirección :	CRA 2C 22-44		
Hora :	10:24	Dir. Daño :	CRA 2C 22-44		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90305 4708 0000	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	10034899 CHORRO MULTIPLE MAGNETICO BAR METERS	Uso :	1
Asignado a :			Serie: 2010 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142				
Observación :	VERIF SI EXT FUG INT O EXT, PRUEB LLAVES, SANIT, REV MED, LECT,				
NUM PERSON, TANQUE					

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	G05 JORGE ELIECER GOMEZ GUTI	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	AGO/28/20	Hora Inic. :	10:36	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	AGO/28/20	Hora Term. :	10:40	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0

Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1499		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0		
Usua. Solici :	YURLEY VANESSA GARCÍ	Vir. Iva :	0		
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue :	SEP/21/20		
Datos del Daño :		Total :	0		
Observacion :	HABITAN 4 PERSONAS. MDDR REGISTRA CONSUMO CON LAS LLVS ABIERTAS. SE EVIDENCIA FUGA INTERNA S		Ver # Fact S/N :		No. Cuotas : 0
	SANITARIO 2 PISO				

No obstante a lo anterior y en atención a su derecho de petición se procedió a generar otra visita técnica al predio a efectos de verificar si ya había sido detectada la fuga y en su defecto reparada, la cual se realizó el 18 de enero de 2021 a través de la orden de servicio N° 409411, en la cual se constató que no existían fugas externas ni internas y el medidor registraba consumo normal.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	409411	Sector :	90305	Consecutivo :	151373
Código :	025949	Barrio :	93540 PASEO DEL PUENTE		
Fecha :	ENE/15/21	Dirección :	CRA 2C 22-44		
Hora :	10:03	Dir. Daño :	CRA 2C 22-44		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	DIANA VARGAS		
# Sol :	1	Ubicación :	90305 4708 0000	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	10034899 CHORRO MULTIPLE MAGNETICO BAR METERS	Uso :	1
Asignado a :			Serie: 2010 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	REV MED FUGA INT Y EXT PRUB LLAV TOM LECT # PERSON 313398941				
9 LLAM ANT					

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	R18 MARTIN GOMEZ	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	ENE/18/21	Hora Inic. :	09:20	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	ENE/18/21	Hora Term. :	09:40	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0

Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1596		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0		
Usua. Solici :	NESLLY LAGUADO QUINT	Vir. Iva :	0		
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue :	ENE/19/21		
Datos del Daño :		Total :	0		
Observacion :	#PERSONAS 3 , NO HAY FUGAS EXTERNA E INTERNA. MDDR REGISTRA CONSUMO		Ver # Fact S/N :		No. Cuotas : 0

Circunstancia esta que se acreditaba con la última toma de lectura realizada al predio a efectos de determinar el consumo de noviembre y diciembre de 2020, esto es, el 26 de diciembre de 2020, la cual fue de 1581 mts³ y la lectura tomada el 26 de octubre de 2020, la cual fue de 1547 mts³, cuya diferencia nos arrojó un total a facturar de 34 mts³, es decir, 17 mts³ para cada mes de noviembre y diciembre de 2020, atendiendo nuestra toma de lectura bimestral, donde se observa una normalización en el consumo.

Empero, con fundamento en la visita realizada al predio el 28 de agosto de 2020, se confirmó que el consumo del predio se derivaba de una fuga perceptible en el sanitario ubicado en el segundo piso del predio, lo cual quiere decir, que se trataba de una fuga perceptible visible a los sentidos del ser humano, y es atribuible al usuario en el entendido

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

que es éste quien deberá mantener en buen estado las conexiones e instalaciones de la red de acueducto de su predio.

Ahora, respecto a la existencia de fugas visibles como la de los sanitarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, ha informado que la fugas visible o perceptibles es obligación del usuario repararla y no son descontable para la empresa, y el usuario cuenta con dos meses para repararla según lo establecido en el **"CONCEPTO 607 DE 2018 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS."**

"Conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se tiene que, si una fuga es perceptible, es decir, si la misma puede detectarse a través de los sentidos sin apoyo técnico, no habrá lugar a facturar a través de mecanismos alternativos a la medición real de los consumos ni tampoco a la obligación del prestador de ayudar a detectar el sitio y causa de las fugas".

En otro aparte del mismo concepto frente a la diferencias de fugas y la responsabilidad de las partes menciona "(...) *debe considerarse que el inciso 3o del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que "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**"* Conforme lo expuesto en el aparte citado, se tiene que, **si la fuga es perceptible, no habrá lugar a facturar a través de mecanismos alternativos a la medición real de los consumos ni tampoco a la obligación del prestador de ayudar a detectar el sitio y causa de las fugas (...)** negrilla y subrayado fuera de texto.

Teniendo en cuenta el anterior concepto emitido por la entidad de control de la prestación del servicio Público la SSPD, las fugas perceptibles son responsabilidad del usuario y por ello la empresa facturará el consumo registrado por el medidor, dejando claro que si el lugar donde se presentó la fuga no es de fácil acceso la responsabilidad es ajena a la empresa, pues es su obligación revisar periódicamente las conexiones de su predio.

Con fundamento en lo anterior, la empresa advierte a la usuaria que atendiendo que la fuga que presentó su predio fue perceptible en el sanitario, si en cuenta se tiene que el operador técnico la logro percibir con sus sentidos, la empresa procedió a facturar los periodos de septiembre y octubre de 2020, los cobros que se dejaron de facturar en periodos anteriores, por ende, de la lectura tomada el 21 de agosto de 2020, la cual fue de 1484 mts³, y la del 26 de octubre de 2020, la cual fue de 1547 mts³, cuya diferencia nos arrojó un total a facturar de 63 mts³, es decir, 32 mts³ para cada mes de septiembre y octubre de 2020. Sin embargo, se le sumo los 25 mts³ pendientes por facturar de marzo y abril de 2020, los 69 mts³ de mayo y junio de 2020, más los 38 mts³ de julio y agosto de 2020, para un total a facturar de 98 mts³.

No obstante a lo anterior, es importante señalar que los 25 mts³ pendientes por facturar en la desviación significativa presentada en los periodos para facturar marzo y abril de 2020, no pueden ser facturados en la factura de septiembre y octubre de 2020 si en cuenta se tiene que no fueron cobrados dentro del tiempo establecido por ley, es decir su cobro ya es

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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 6 de 8

extemporáneo en virtud de la normatividad vigente, es decir, que la empresa por emitir cobros oportunos procede parcialmente a reliquidar la factura sólo respecto a éste cobro.

Por consiguiente, procede la empresa de acuerdo a lo anunciado a reajustar la factura N° 6334397 del periodo facturado de noviembre de 2020, eliminando los 25 mts3 dejados de cobrar en marzo y abril de 2020, es decir, para los periodos de septiembre y octubre de 2020, le fueron extraídos 13 mts3 para cada mes, quedando en definitiva a facturar de **85 mts3** de consumo en cada mes y un total a cancelar **\$454.180 pesos**, tal y como se evidencia en la factura modificada la cual adjunto una copia para su conocimiento.

Así mismo, le envié una copia de la factura anterior para que si es su deseo proceda a realizar la respectiva comparación de acuerdo a los ajustes realizados y aquí expuestos para su conocimiento.

Ahora, respecto a los cobros dejados de facturar en mayo a agosto de 2020 correspondientes a 107 mts3 y los cuales fueron facturados en los periodos de septiembre y octubre de 2020, es importante advertirle que la empresa no hará ninguna modificación o ajuste a la facturación si en cuenta se tiene que de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se puede cargar al suscriptor el consumo dejado de facturar en dichos periodos correspondientes a 107 mts3, máxime que estamos dentro del término de ley para hacerlo, de conformidad al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 estipula lo siguiente: *“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 diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”*. Subrayas fuera de texto.

Finalmente, es importante aclarar que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. tiene el firme compromiso de brindar el mejor servicio a nuestros usuarios y nos comprometemos a seguir esforzándonos para mejorar nuestros procesos.

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

RESUELVE

PRIMERO: ACCEDER PARCIALMENTE a la solicitud de la peticionaria reliquidando los periodos facturados de septiembre y octubre de 2020 a **85 mts3** de consumo si en cuenta se tiene que los 25 mts3 dejados de facturar en los periodos de marzo y abril de 2020 a la fecha ya son extemporáneos; sin embargo, los demás consumos facturados en dichos periodos obedecieron según orden de servicios a una fuga perceptible en el sanitario la cual no es atribuible a la empresa y que por expresa normatividad puede ser subsanado y cargado al suscriptor conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1194, una vez se confirme el consumo, advirtiéndole de antemano que la empresa aún está dentro del término de ley para cargar al suscriptor los 107 mts3 pendientes de facturar, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **DIANA HUACA VARGAS**, quien para el efecto puede citarse en la **CARRERA 2C N° 22 – 44 PASEO DEL**

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

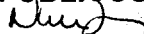
	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 7 de 8

PUENTE de 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, indicándole que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 debe tener en cuenta que "...sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos".

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 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