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

Piedecuesta, 6 de enero 2021

Señor(a)
MYRIAM ESCOBAR
 CRA 3D # 3AN-16
 Refugio
 Piedecuesta

S. 2.021000028 07/01/2021 08:39
 PQR



AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20690** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2775** del 22 de diciembre de 2020, por la señora **MYRIAM ESCOBAR** 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.

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 4

PTANA 330 – 20690

Piedecuesta, 22 de diciembre del 2020
S. 2.020002828 29/12/2020 08:42

PQR



Señor(a)
MYRIAM ESCOBAR
CRA 3D # 3AN-16
Refugio
Piedecuesta

Asunto: Respuesta a su petición de fecha 22 de diciembre del 2020. RAD **2775**

Reciba un cordial saludo de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P

En atención a su petición presentada el pasado 22 de diciembre del 2020, le indicamos que hemos procedido a consultar nuestro sistema interno de información, encontrando lo siguiente:

1: USUARIO

Usuario :	012658	Identificación :		Ubicación :	90203	7335	0000	
Nombre :	ESCOBAR MIRIAN			Uso :	1 RESIDENCIA	Estrato :	3	
Dirección :	CRA 3D JAN-16			Metausuario :	No	Familias :	1	
C. Juridico :	No	Md. Control :		Fct :	0.0000000	Ciclo :	09	
Abogado :								
Medidor N :	0000150496 CHORRO UNICO MAGNETICO SCHLU			2011	Dígitos :	4	Diámetro :	1/2"
Desocupado :	No	Matricula inmobiliaria :		Número predial :				
Detenido :	No							
Meses mora :	0.00	Pagado :	No Pagado	Emitido :	2010091	Financiación :	1	
Usuario especial :	No	Promedio Asumido :	0					
Consumo :	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio	
	2	62	62	10	10	5	25	
Clase de suscriptor :								
Fecha de venta :	//	Pago de matricula en :	FEB/01/87	Fecha de instalación :	FEB/01/91			

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
NOV-20-1	SI	2063	2070	7	1	3	12/23/20	CONSUMO FUERA DE RAN...	2070
OCT-20-1	NO	2061	2063	2	1	3	//		0
SEP-20-1	SI	2059	2061	2	1	3	10/26/20	CONSUMO FUERA DE RAN...	2063
AGO-20-1	NO	1997	2059	62	1	3	//		0
JUL-20-1	SI	1935	1997	62	1	3	08/25/20	SIN NOTA	2059
JUN-20-1	NO	1925	1935	10	1	3	//		0

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	383870	Sector :	90203	Consecutivo :	170321
Código :	012658	Barrio :	92300 EL REFUGIO		
Fecha :	JUL/01/20	Dirección :	CRA 3D JAN-16		
Hora :	18:29	Dir. Daño :	CRA 3D JAN-16		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90203	7335	0000
# Imp :	2	Medidor :	0000150496 CHORRO UNICO MAGNETICO SCHLUMBERG		
Asignado a :		Serie :	2011 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, TANQUE, SANIT. NUM				
PERSON. LECT					
DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	G09	Oscar Quintero	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	JUL/13/20	Hora Inic. :	11:35	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUL/13/20	Hora Term. :	11:45	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	2055	Subtotal :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0
Usua. Solici :	YURLEY VANESSA GARC		Fec Descargue :	JUL/16/20	
Usua. Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU		Total :	0	
Datos del Daño :					
Observación :	Ver # Fact S/N : No. Cuotas : 0				
SE REALIZAN PRUEBAS DE LLAVES. SE REALIZA ARREGLO EN EL BAÑO. PRUEBA SIN FUGAS. ATEN MIRIAM ESCOBAR					

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

Teniendo en cuenta las anteriores imágenes, 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.

En efecto, el 27 de Junio del 2020 se tomó lectura de su medidor, el cual registró 2051 metros cúbicos. Como la anterior lectura – que tuvo lugar el 27 de Abril del 2020- había registrado 1960 metros cúbicos, la diferencia resultante indica que entre Mayo y Junio del 2020, usted consumió 91 metros cúbicos, 45,5 metros cúbicos en Mayo y 45,5 metros cúbicos en Junio del 2020.

Ante dicha desviación significativa frente a consumos anteriores, ésta prestadora dio aplicación a lo contenido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, motivo por el que en los 2 periodos de facturación siguientes- Mayo del 2020 y Junio del 2020- únicamente se cobró 10 metros cúbicos en cada periodo, para un total 20 metros cúbicos, quedando pendiente facturar 71 metros cúbicos de los 91 que se habían registrado, hasta tanto se enviara revisión y verificar la causa de la desviación.

"ARTÍCULO 149. 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 períodos 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"

No obstante, en ejecución de la Orden de Servicio 383870 por revisión previa antes de confirmar consumos, se realizó visita técnica al predio que tuvo lugar el 13 de Julio del 2020 se evidenció que usted presenta una fuga perceptible en el sanitario la cual fue reparada, supuesto que justificaría el alto consumo que presento en su predio. Sin embargo, por tratarse de una fuga perceptible, la empresa está en el derecho de cobrar lo medido, siendo el usuario quien asume la fuga.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	383870	Sector :	90203	Consecutivo :	170321				
Código :	012658	Barrio :	92300	EL REFUGIO					
Fecha :	JUL/01/20	Dirección :	CRA 3D 3AN-16						
Hora :	18:29	Dir. Daño :	CRA 3D 3AN-16						
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION						
# Sol :	1	Ubicación :	90203	7335	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	2	Medidor :	0000150496 CHORRO UNICO MAGNETICO SCHLUMBERG						
Asignado a :		Serie: 2011 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, TANQUE, SANIT, NUM								
PERSON,LECT									

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	G09	OSCAR QUINTERO	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	JUL/13/20	Hora Inic. :	11:35	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUL/13/20	Hora Term. :	11:45	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	2055		
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua.Solici :	YURLEY VANESSA GARCI			Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU			Fec Descargue :	JUL/16/20
Datos del Daño:				Total :	0
Observacion :	Ver # Fact S/N:			No.Cuotas :	0
SE REALIZA PRUEBAS DE LLAVES. 1 PERSONA. SE REALIZA ARREGLO EN EL BAÑO. PRUEBA SIN FUGAS. INS'					

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 3 de 4

Aclarada la causa de la desviación, de acuerdo a lo que dispone el mismo artículo 149 de la Ley 142 de 1994, era nuestro deber cargarle las diferencias que se habían dejado de facturar. Como se dijo, había quedado pendiente cobrar 71 metros cúbicos de los 91 metros cúbicos que se registraron entre Mayo y Junio del 2020.

Los 71 metros cúbicos se cobraron en los 2 periodos siguientes, es decir, en el periodo de Julio del 2020 y en el periodo de Agosto del 2020.

Con base a lo expuesto, en lo que respecta a su reclamación por cobros de consumos a causa del tanque aéreo, como se dijo la visita técnica se realizó desde el pasado 13 de Julio del 2020 en la que se identificó una fuga perceptible en el sanitario dentro el termino de revisiones previas, siendo que no le corresponde ninguna visita ni verificación adicional maxime que en la visita atendida por la peticionaria la fuga fue en el baño la cual fue reparada y no en el tanque aéreo como lo pretende hacer ver la usuaria.

Es importante resaltar que esta prestadora dio estricto cumplimiento al mandato del inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que prescribe: "...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..."

En efecto, en los periodos de Mayo y Junio del 2020- que fueron los que se facturaron en los dos meses siguientes a partir de la detección de la fuga- se cobró con base a los consumos promedios. Sin embargo, ya transcurrieron los dos meses de que habla dicho artículo, pues la detección de la fuga fue el 13 de Julio del 2020, motivo por el que ya se está cobrando el consumo medido.

Es importante resaltar lo siguiente.

La existencia de fugas visibles como las de sanitarios y/o tanques aéreos, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, ha informado en numerosos conceptos que la fuga visible o perceptible 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 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 de las fugas".

En otra parte del mismo concepto frente a la diferencias de fugas y la responsabilidad de las partes menciona (...) debe considerarse que el inciso 3 del artículo 146 de la ley 1994 dispone que "Habrà también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los periodos 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 remediarlos. Durante este tiempo la empresa cobrara el consumo promedio de los últimos seis meses. **Transcurrido este periodo la empresa cobrara el consumo medido**

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

conforme lo expuesto en el aporte 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 Publico la SSPD las fugas perceptibles son responsabilidad del usuario y por ello la empresa facturará el consumo en el medidor, por tal razón, no hay lugar a realizar ajuste en lo registrado en el medidor en el entendido que la empresa evidencio el alto consumo. Es por ello, que se le confirma el consumo lo liquida y factura en los periodos de JULIO y AGOSTO de 2020.

Es importante que tenga en cuenta que esta prestadora solo cobra el consumo que registra el medidor partiendo que el mismo registra todo el consumo de las instalaciones internas, conforme al.

"Artículo 146 de la ley 142 de 1994. 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".

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a sus pretensiones.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MYRIAM ESCOBAR**, quien para el efecto puede citarse en la CRA 3D # 3AN-16, 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".

Atentamente,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. Atención al Usuario
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