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

Piedecuesta, 30 de noviembre 2020

S. 2.020002591 01/12/2020 08:35

PQR



Señor:
JHON JAIRO HERNÁNDEZ MEZA
 TRANSVERSAL 6E No.109C-16
 BARRIO MARIANELLA
 Bucaramanga.
Capu_0312@hotmail.com

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20602** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2373** del 5 de noviembre de 2020, por el señor **JHON JAIRO HERNÁNDEZ MEZA** 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ 0312 845 0011 ext. 101

✉ revolucion@piedecuestanaesp.gov.co

🌐 www.piedecuestana.gov.co

📍 Piedecuestana

📷 Piedecuestana ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

📍 Calle 23 Barrio la Candelaria

📍 Bucaramanga

PTANA-330-20602

Piedecuesta, 20 de Noviembre de 2020

S. 2.020002500 23/11/2020 09:12
PQR



Señor
JHON JAIRO HERNANDEZ MEZA
TRANSVERSAL 6E N° 109C – 16 BARRIO MARIANELLA
capu_0312@hotmail.com
TELEFONO 318 282 9860
 Bucaramanga

Respuesta al oficio de fecha, 05 de Noviembre de 2020, interpuesto por el señor **JHON JAIRO HERNANDEZ MEZA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno 2373, 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 el peticionario solicita la modificación de las facturas anteriores teniendo en cuenta que el predio se encuentra desocupado y presentó una fuga imperceptible conforme a las órdenes de servicio realizadas por la empresa la cual a la fecha ya fue reparada y se cambió el medidor.

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° **043939** corresponde a la dirección **VEREDA LA ESPERANZA PARCELA TERRANOVA** 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.

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

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@piedecuestana.gov.co



www.piedecuestana.gov.co

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

Atención al Cliente
Servicio al Cliente

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° 371817 del 29 de abril de 2020 en donde se determinó que viven 4 personas en el predio y presentó fuga con llaves cerradas. Circunstancia que es comunicada al usuario 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	371817	Sector	50001	Consecutivo	165963
Código	047939	Barrio	50001	VDA. RUITOQUE	
Fecha	MAR 07 20	Dirección	VDA LA ESPERANZA PARCELA TERRANOVA		
Hora	08:42	Dir. Daño	VDA LA ESPERANZA PARCELA TERRANOVA		
Medio	SU	Solicitante	FAT JURACION		
# Sol	1	Ubicación	50001	2900	0000
# Imp	1	Medidor	0014000967 JSM - VOLUMETRICO - R160 AGUAFORJAS		
Asignado a	0946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142				
Servicio	REV LECT. REV MED. REV LLAVES INTER Y EXTER. NUM PERS.				
Observación					
DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla	G04	ORLANDO PRADA FLOREZ	Vr Visita	0	
Fecha Inicio	ABR 29 20	Hora Inic	09:20	Vr Materiales	0
Fecha Final	ABR 29 20	Hora Term	08:00	Vr Administra	0
				Vr Pavimento	0
Cambio Med	N	Lectura Serv	853	Subtotal	0
Resultado	A1	REINSTALACION EJECUTAO		Vr Iva	0
Usua. Solicit	GENNY PAOLA JAIMES P		Fec. Descargue	MAY0620	
Usua. Report	GENNY PAOLA JAIMES P		Total	0	
Datos del Daño			Ver # Fact	500	
Observación			No Cuotas	0	
PRESENTA FUGA CON LLAVES CERRADAS VIVEN 4 PERSONAS					

No obstante a lo anterior, el 15 de octubre de 2020 a través de la orden de servicio N° 397298 se verificó nuevamente que el predio se encontraba habitado y que presentaba una posible fuga imperceptible toda vez que al realizar prueba de llaves el medidor continuaba registrando con llaves cerradas, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento.

1 CONSULTA DE SERVICIOS					
Orden	397298	Sector	50001	Consecutivo	149852
Código	047939	Barrio	50001	VDA. RUITOQUE	
Fecha	SEP 14 20	Dirección	VDA LA ESPERANZA PARCELA TERRANOVA		
Hora	17:02	Dir. Daño	VDA LA ESPERANZA PARCELA TERRANOVA		
Medio	PERSONAL	Solicitante	PQRS		
# Sol	1	Ubicación	50001	2900	0000
# Imp	1	Medidor	0014000967 JSM - VOLUMETRICO - R160 AGUAFORJAS		
Asignado a	305 REVISION DEL MEDIDOR				
Servicio	VERIFIC SI HAY FUGAS INTERN O EXTERN HAC PRUEB D LLAV #PERSO				
Observación	N#MEDIDOR#LECTUR REVI TANG Y BAÑOS				
DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla	P04	URIEL PEDRAZA JAIMES	Vr Visita	0	
Fecha Inicio	OCT 15 20	Hora Inic	10:28	Vr Materiales	0
Fecha Final	OCT 15 20	Hora Term	10:45	Vr Administra	0
				Vr Pavimento	0
Cambio Med	N	Lectura Serv	5	Subtotal	0
Resultado	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vr Iva	0
Usua. Solicit	JENNIFER ILLINO SIERRA		Fec. Descargue	OCT 16 20	
Usua. Report	LINA FERNANDA GOMEZ		Total	0	
Datos del Daño			Ver # Fact	500	
Observación			No Cuotas	0	
PRESENTA FUGA CON LLAVES CERRADAS VIVEN 4 PERSONAS					

Así las cosas y en aras de verificar si el usuario ya había reparado la fuga interna se realizó otra visita técnica al predio a través de la orden de servicio N° 401209 del 21 de octubre de 2020, en donde se constató que la fuga interna en la red que conduce al tanque aéreo había sido reparada y el predio se encuentra deshabitado, tal y como consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento.

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

1. CONSULTA DE SERVICIOS		Código	50001	Consecutivo	150439
Código	103.F07	Banco	50001	VDA. RUITOQUE	
Fecha	01/11/20	Descripción	VDA LA ESPERANZA PARCELA TERRAHOVA		
Hora	10:46	Dati. D. Dato	VDA LA ESPERANZA PARCELA TERRAHOVA		
Medio	PERSONAL	Medio de Pago	C/CB JARDINERIA RUIAQUEZ		
# Zonas	1	Medio de Pago	50001	2900	0000
# Ind.	1	Medio de Pago	0201004750 C/PB RP 12" 5 DIG (MECANICO 8 METERS	01110	01 020 1
Observación: 005 REVISION DEL MEDIDOR REVISADO YA REPARADA Y CLASE DE FUGA (00110) 318209880 NO HA Y NADIE Y DEBE LLAMAR					
DATOS DE LA REPARACION					
Código	R18	ARTIFICIO	00185	0000	0
Fecha	01/11/20	Hora	10:46	0000	0
Medio	PERSONAL	Medio de Pago	0012320	0012320	0
Observación: YA FUE REPARADA LA FUGA INTERNA ERA LA RED QUE CONDUCE EL TANQUE AEREO. PREDIO DESHABITADO					

Conforme a las anteriores ordenes de servicio llevadas a cabo en el inmueble del usuario, encontramos sin duda alguna, que la fuga que se encontró en dicho predio fue imperceptible y que a la fecha ya fue reparada pero fuera del término legal para hacerlo 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 periodo con base en los de 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 remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo 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 (...)

No obstante a lo anterior, cabe advertir que si bien el usuario no reparó la fuga dentro de los dos meses siguientes luego de detectada, esto fue desde el 29 de abril de 2020, conforme a la normatividad expuesta en parágrafos anteriores, la empresa en virtud de la emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente a causa del Covid 19 en la cual sin duda alguna se presentaron varios inconvenientes en la reparación de fugas presentadas en los predios, bien sea por falta de personal, instrumentos y/o mecanismos para hacerlo, máxime si fue una fuga imperceptible como en el caso concreto la cual es atribuible a la empresa, se procede a reajustar los periodos en que se vio reflejado el aumento por dicha fuga, es decir, el mes de abril, mayo, junio, julio, agosto y los actuales de septiembre y octubre de 2020, en los cuales se liquidaron 244 mts3.

Así las cosas, se realizó aforo y consumo de usuario el cual dio para facturar 9 mts3 por mes. Por ende se eliminó la cuenta pendiente del mes de junio, julio y agosto y los

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 18/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 18/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

 PIEDECUESTANA	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 5

actuales de septiembre y octubre de 2020, teniendo en cuenta que el usuario entre abril y mayo canceló 62 mts3.

Por otra parte, es importante informarle que el consumo registrado en los periodos de julio y agosto fueron diferidos automáticamente a 36 meses, conforme se indicaba en la factura expedida en el periodo de julio de 2020, en la cual informaba a todos los usuarios y/o suscriptores la implementación de un plan diferido por cuarentena en el consumo y cargos fijos de julio facturado en septiembre del presente año, el cual se aplicaría de manera automática a todos los usuarios que a la fecha de corte 05 octubre de 2020 no hubieran realizado el pago.

Cabe precisar que la factura expedida por la empresa igualmente informaba que si el usuario no quería acogerse al plan diferido debía diligenciar un formulario en la página www.piedecuestanaesp.gov.co, antes de la fecha de corte, circunstancia que no acaeció en el caso concreto. si en cuenta se tiene que no se observó el diligenciamiento de dicho formulario antes del 05 de octubre de 2020 por parte del usuario, razón por la cual la empresa automáticamente difirió a 36 meses.

Pese a lo anterior y en atención al reajuste señalado anteriormente, se procede a modificar dicha situación eliminando el consumo registrado en dichos periodos y difiriendo a cuotas solo los cargos fijos que por ley están autorizados su cobro.

Así las cosas, se le envía para su conocimiento copia de la factura N° 6212241 correspondiente al periodo facturado del mes de septiembre de 2020 por valor de \$14.080 pesos, con las reliquidaciones expuestas en parágrafo anterior, para que de manera INMEDIATA proceda al pago de la misma.

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

RESUELVE

PRIMERO: ACCEDER a la solicitud del usuario y en consecuencia se reajusta los periodos facturados de abril, mayo, junio, julio y agosto y los periodos actuales de septiembre y octubre de 2020 que según aforo corresponde a 9 mts3 por mes. Lo anterior, atendiendo una fuga imperceptible que presentó el predio y que a la fecha ya fue reparada, conforme se indica en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **JHON JAIRO HERNANDEZ MEZA**, quien para el efecto puede citarse en la **TRANSVERSAL 6E N° 109C – 16 BARRIO MARIANELLA** en Bucaramanga, y/o al correo electrónico capu_0312@hotmail.com, 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 LAYALA
 P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
 Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Diaz / Empresa Metroservices

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

www.piedecuestanaesp.gov.co