

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

Piedecuesta, 22 de enero 2021

S. 2.021000120 22/01/2021 11:22
PQR



Señor(a)
JIMMY JAVIER VALERO BARRETO
Carrera 3ª # 3AN -40
REFUGIO
Piedecuesta
Jimmi javier2628@gmail.com

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20701** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2822** del 30 de diciembre de 2020, por el señor **JIMMY JAVIER VALERO BARRETO** 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.

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 5

PTANA 330-20701

Piedecuesta, 13 de Enero de 2021

S. 2.021000067 14/01/2021 09:54
PQR



Señor
JIMMY JAVIER VALERO BARRETO
CARRERA 3A N° 3AN – 40 EL REFUGIO
yimmijavier2628@gmail.com
Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación contra la PTANA 330 - 20657 del 21 de diciembre de 2020

Que el señor **JIMMY JAVIER VALERO BARRETO**, usuario del servicio de acueducto y alcantarillado y aseo que presta la Empresa en **CARRERA 3A N° 3AN – 40 EL REFUGIO** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 30 de diciembre de 2020, con radicado interno **2822**, mediante el cual expuso lo siguiente:

HECHOS

El señor **JIMMY JAVIER VALERO BARRETO**, solicita se proceda a realizar el respectivo ajuste a la factura del mes de septiembre del año 2020, toda vez que existió una fuga imperceptible en el tanque aéreo el cual se encuentra ubicado en una placa en el cuarto piso y no hay visibilidad.

PRETENSIONES

El señor **JIMMY JAVIER VALERO BARRETO** solicita se modifique la decisión tomada y reajuste el valor de la factura por el promedio justo que se venía cobrando hace seis meses atrás.

RESPUESTA DE LA PETICIÓN

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en termino oportuno el día 21 de diciembre de 2020 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos desestimaba las pretensiones incoadas en la solicitud de reajustar las facturas correspondientes a los periodos de septiembre y octubre de 2020, toda vez que lo que se facturó y liquidó fue el consumo que se dejó de cobrar en los periodos de julio y agosto del presente año, el cual obedeció según orden de servicios a una fuga perceptible en el tanque aéreo 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 1994, una vez se confirme el consumo.

Todas las anteriores pruebas fueron debidamente acotadas dentro de la contestación de manera que la decisión tomada por la entidad se enmarco dentro de la normatividad legal vigente y según los procedimientos establecidos, no obstante, el señor **JIMMY JAVIER VALERO BARRETO** interpone recurso de reposición y en subsidio de apelación en

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 2 de 5

contra del acto administrativo emanado el día 21 de diciembre de 2020 respuesta radicada bajo PTANA 330 – 20657.

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

De acuerdo con los hechos que se exponen en la Petición inicial interpuesta por el señor **JIMMY JAVIER VALERO BARRETO**, y la respuesta de la Empresa, se procede a dar contestación conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. *“De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.*

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”.

Al enfocarnos al caso concreto, observamos que la citación para notificación personal del acto administrativo PTANA 330 – 20657 del 21 de diciembre de 2020 fue enviada a la usuaria el mismo día junto con la decisión atendiendo la emergencia sanitaria en la que nos encontramos actualmente, siendo notificado personalmente el 22 de diciembre de 2020 e interponiendo el recurso de reposición y en subsidio apelación el 30 de diciembre de 2020, es decir, dentro de los términos de ley para la interposición de los recursos.

Ahora, se tiene que dentro del caso en concreto que el requirente advierte inconformidad frente al acto administrativo en atención a que considera que la fuga que presentó el inmueble fue imperceptible en el tanque aéreo pues están ubicados en una placa en un cuarto piso y no hay visibilidad para ellos.

No obstante a ello, hay que advertirle al recurrente que desde el 08 de septiembre de 2020 a través de orden de servicio N° 390873 practicada al inmueble a efectos de determinar la desviación significativa que presentó en el periodo de julio y agosto de 2020, la empresa le comunicó que el mismo presentaba una fuga interna. Sin embargo, transcurrido el tiempo legal para repararla, esto es el 09 de diciembre de 2020 se realizó otra visita técnica al predio donde se pudo constatar que la fuga aun persistía.

Circunstancia ésta por la cual se procedió a confirmar el consumo con fundamento en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, si en cuenta se tiene que el usuario no reparó la fuga dentro de los dos meses siguientes luego de ser detectada, esto fue desde el 08 de septiembre de 2020, y por ello, para los periodos facturados de septiembre y octubre de 2020 se facturó el consumo normal del predio, esto fue los 113 mts³ que registró conforme a la toma de lectura realizadas al medidor del inmueble, más los 122 mts³ que quedaron pendientes de facturar en el periodo de julio y agosto de 2020 conforme se indicó en respuesta inicial, para arrojar un total a facturar de 235 mts³, es decir, **117 mts³** para cada mes.

Lo anterior, máxime que en atención a su derecho de petición la empresa en aras de confirmar el cobro efectuado o modificar la factura expedida, procedió a realizar otra visita técnica al inmueble, la cual se llevó a cabo el 17 de diciembre de 2020 a través de la orden de servicio N° 4066447, donde se constató que la fuga que existía en el predio fue en el tanque aéreo y ya había sido reparada. Hecho éste que sin duda alguna,

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

confirmaba el consumo al tratarse efectivamente de una fuga perceptible en el tanque aéreo, pues independientemente del sitio donde esté ubicado el mismo, es importante advertirle al usuario que es su deber mantener en buen estado las conexiones e instalaciones de la red de acueducto de su predio, las cuales son perceptibles a través de los sentidos del ser humano.

Pues así lo ha puntualizado la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, respecto a la existencia de fugas visibles como las de los tanques de almacenamiento o aéreos, informando 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 "Habrán 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.

En ese orden de ideas y al analizar nuevamente el acto administrativo recurrido en su contenido encuentra la empresa que se respondió la solicitud interpuesta por el usuario de conformidad a la normatividad vigente y aplicable al caso en concreto y una vez se verificó a través de las órdenes de servicio que el predio presentó una fuga perceptible en el tanque aéreo la cual no fue reparada dentro del término de ley, se procedió a cobrar el consumo medido conforme a la normatividad vigente.

En consecuencia a todo lo expuesto, la empresa confirma en su totalidad la decisión administrativa PTANA 330 – 20657 del 21 de diciembre de 2020 y en consecuencia remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos a efectos de surtir el recurso de apelación impetrado por el usuario.

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

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la decisión emitida por la empresa Piedecuesta de Servicios Públicos, mediante **PTANA 330-20657** del 21 de Diciembre de 2020, por las razones expuestas en los considerandos de la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **JIMMY JAVIER VALERO BARRETO**, quien para el efecto puede citarse en la **CARRERA 3A N° 3AN – 40 EL REFUGIO** de Piedecuesta, y/o al correo electrónico yimmijavier2628@gmail.com, haciéndole entrega de una copia de la misma.

TERCERO: Enviar la actuación y el respectivo expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que decida sobre el recurso de apelación.

Con toda atención,


MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. ATENCIÓN USUARIO
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS
Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / 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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------