

PTANA-330-21174

Piedecuesta 6 de julio de 2021  
S. 2.021001608 06/07/2021 15:17

PQR



Señor(a)  
**CLAUDIA LILIANA PÁEZ ROJAS**  
**CRA 16 # 13-04 MZ C CASA 83**  
**CAMINO DEL CAMPO**  
**PIEDCUESTA**

**Asunto:** Citación para notificación personal. Decisión de fecha 6 de julio de 2021 del radicado interno No. **1465** de fecha 15 de junio de 2021

Respetado señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar(a) para que comparezca a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., ubicada en la Carrera 8 N° 12 - 28 del Municipio de Piedecuesta, en el horario de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión PTANA 3-30-21174 de fecha 6 de julio de 2021, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin embargo y siguiendo los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional donde se imparten instrucciones para el cumplimiento del aislamiento selectivo obligatorio en todo el territorio nacional, se le anexa a esta comunicación la respuesta PTANA 3-30-21174 del 6 de julio de 2021 solo para su conocimiento.

Al no presentarse a notificarse personalmente en razón al aislamiento selectivo obligatorio, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de envío de este oficio, se procederá a surtir la notificación por Aviso, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para efectos de surtir la notificación personal por favor presentarse con este oficio, cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.

Con toda atención,



**María Gloria Rangel Ayala**  
Profesional Universitario  
Atención al Usuario  
Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.  
*Resolución 077 del 29 enero de 2020*

Anexos. 5 folios.

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

PTANA 330 – 21174

**PiedecUESTANA, 6 de julio del 2021**  
 S. 2.021001608 06/07/2021 15:17  
**PQR**

Señor(a)  
**CLAUDIA LILIANA PÁEZ ROJAS**  
**CRA 16 # 13-04 MZ C CASA 83**  
**CAMINO DEL CAMPO**  
**PIEDECUESTA**

Asunto: Respuesta a su petición de fecha 15 de junio del 2021. RAD. 1465

Cordial Saludo,

Para la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P es muy importante atender sus peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes.

Pues bien, en atención a su petición presentada el pasado 15 de junio del 2021 conviene precisar en primera medida que, según el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De acuerdo a lo expuesto en los hechos, se procede a consultar la información registrada en nuestro sistema respecto al código 030980 correspondiente a la CRA 16 13-04 MZ C CASA 83 encontrando lo siguiente frente a la toma de lecturas registradas en el medidor, fechas de tomas y consumos facturados de acuerdo a las lecturas:

1: USUARIO

Usuario :	030980	Identificación :	N 800149556-6	Ubicación:	90401	8845	0830	
Nombre :	INVERSIONES LA PENINSULA LTDA			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	3	
Dirección :	CRA 16 13-04 MZ C CASA 83			Metausuario :	No	Familias:	1	
C. Juridic :	No	Md. Control :		Fct:	0.0000000	Ciclo:	09	
Abogado :								
Medidor N :	12093061 VOLUMETRICO KENT			2012	Digitos:		Diámetro:	1/2"
Desocupado:	No	Matricula inmobiliaria:		Número predial :	010001020017000			
Detenido :	No							
Meses mora:	1.00	Pagado:	No Pagado	Emitido :	2104091	Financiación :	0	
Usuario especial :	No						Promedio Asumido:	0
Consumo :	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio	
	171	25	25	9	9	3	40	
Clase de suscriptor:								
Fecha de venta :	MAY/29/13	Pago de matrícula en :	JUN/27/13	Fecha de instalación :	DIC/12/12			

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
MAY-21-1	SI	1829	1829	0	1	3	06/28/21	CONSUMO FUERA DE RAN...	1829
ABR-21-1	NO	1658	1829	171	1	3	//		0
MAR-21-1	SI	1487	1658	171	1	3	04/29/21	CONSUMO FUERA DE RAN...	1829
FEB-21-1	NO	1462	1487	25	1	3	//		0
ENE-21-1	SI	1437	1462	25	1	3	02/25/21	CONSUMO FUERA DE RAN...	1548
DIC-20-1	NO	1428	1437	9	1	3	//		0
NOV-20-1	NO	1419	1428	9	1	3	12/28/20	SIN NOTA	1436
OCT-20-1	NO	1416	1419	3	1	3	//		0
SEP-20-1	SI	1413	1416	3	1	3	10/29/20	CONSUMO FUERA DE RAN...	1418
AGO-20-1	NO	1400	1413	13	1	3	//		0
JUL-20-1	SI	1387	1400	13	1	3	08/24/20	CONSUMO FUERA DE RAN...	1413
JUN-20-1	NO	1376	1387	11	1	3	//		0


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

www.piedecuestanaeps.gov.co

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 4

Teniendo en cuenta la anterior imagen, 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.

Conforme al incremento que menciona efectivamente en la toma de lecturas realizada por esta prestadora se observó alto consumo para los periodos a liquidar de enero, febrero, marzo y abril del presente año de la siguiente manera.

- El día 29 de abril de 2021 el medidor registro una lectura de 1829 m3.
- El día 25 de febrero de 2021 el medidor registro una lectura de 1548 m3.

Como usted verá la diferencia de las dos lecturas dio para cobrar u liquidar 281 m3 dividido para los dos periodos es decir marzo y abril esta prestadora debía cobrarle 140,5 m3 por mes.

- Como el 25 de febrero de 2021 el medidor registro una lectura de 1848 m3.
- Y la anterior a ella el día 28 de diciembre de 2020 el medidor registro 1436 m3.

Como usted verá la diferencia de las dos lecturas dio para cobrar u liquidar 112 m3 dividido para los dos periodos es decir enero y febrero esta prestadora debía cobrarle 56 m3 por mes. Y tal como se observa en la anterior imagen solo se le cobraron 25 m3 por mes hasta tanto se le diera cumplimiento de revisión previa para detectar la causa del incremento y confirmar todo el consumo registrado en el instrumento de medida, quedando pendiente por facturar 62 m3 de los 112 m3 que registro el medidor.

En ese orden de ideas debido al anterior suceso se procedió el día 17 de marzo de 2021 a realizar visita al predio para determinar la causa del incremento tal y como consta en la siguiente imagen que adjunto se evidencio que el medidor se encontraba en movimiento, lo que indica que el predio en ese momento tenía fuga, adicionalmente a ello la visita no fue atendida pese a que se le envió aviso de la visita que se realizaría ese día, de manera pues que no es cierto que la empresa no le haya enviado aviso.

1: CONSULTA DE SERVICIOS						
Orden :	413817	Sector :	90401	Consecutivo :	182447	
Código :	030980	Barrio :	90401	CAMINO DEL MOLINO		
Fecha :	MAR/02/21	Dirección :	CRA 16 13-04 MZ C CASA 83			
Hora :	09:19	Dir. Daño :	CRA 16 13-04 MZ C CASA 83			
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION			
# Sol :	1	Ubicación :	90401	8845	0830	
# Imp :	1	Medidor :	12093061	VOLUMETRICO	KENT	
Asignado a :		Serie:	2012 Dig.4 Diam. 1/2 "			
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142				
Observación :	HACER PRUEBA LLAVES, VERFI SI EXT FUG INT O EXT, LECT, TANQ,					
SANIT, NUM PERSON						
DATOS DE LA EJECUCION						
Cuadrilla :	G03	EDGARDO ZULUAGA ALDANA		Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	MAR/17/21	Hora Inic. :	14:30	Vr Materiales :	0	
Fecha Final :	MAR/17/21	Hora Term. :	14:35	Vr Administra :	0	
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1813	Vr Pavimento :	0	
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0	
Usua. Solici :	YURLEY VANESSA GARCÍ		Fec Descargue :	ABR/14/21	Vlr. Iva :	0
Usua. Report :	MARIA ALEJANDRA RUED		Total :	0	No. Cuotas :	0
Datos del Daño :						
Observación :	COLEGIO INFANTI, MEDIDOR EN MOMENTO					

www.piedecuestanaesp.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 que la causa del incremento obedeció a fuga, pues de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 era nuestro deber cargar el consumo registrado en el medidor; solo hay lugar a determinar el consumo con base en los periodos anteriores cuando se trate de una fuga imperceptible, tal como lo ha expuesto el Concepto Jurídico 656 del 2010 proferido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

*"...De tal forma que una vez detectada la fuga, es necesario caracterizarla a efectos de determinar si es perceptible o imperceptible. Si es perceptible, la empresa está en el derecho de cobrar lo medido. Si es imperceptible, la empresa deberá cobrar con base en el consumo promedio de los últimos seis meses. Para efectos de remediar la fuga, el usuario tiene dos (2) meses de plazo a partir de la revisión que efectúe la empresa..."*

Es decir, cuando se trata de una fuga perceptible, el usuario debe asumir los consumos registrados en el medidor, motivo por el que usted debe asumir los consumos que se le están facturando, máxime que si el predio se encontraba o se encuentra desocupado era su deber de cuidado cerrar la llave de paso del inmueble a fin de evitar inconvenientes como el que presentó.

Por otra parte, como se indicó anteriormente desde que la empresa le detecto el alto consumo procedió a la respectiva inspección técnica.

En el caso en concreto como usted verá, el consumo cobrado obedece al efectivamente registrado por su medidor y la causa del incremento obedece a las señaladas anteriormente, es por ello que se le confirma los 343 m3, es decir los 281 m3 registrados para los periodos de marzo y abril más los 62 m3 dejados de facturar en enero y febrero 2021, por ende era nuestro deber cobrar el consumo dejado de facturar estos se liquidaron para el mes de marzo y abril de 2021, 171 m3 para cada uno. Acorde 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".

Así mismo se le pone de presente, que tal y como usted lo manifiesta la fuga externa era perceptible en la llave del medidor, que de acuerdo a lo evidenciado en la visita es importante señalar que la existencia de fugas visibles como las de tanques aéreos y/o de baños o conexiones externas ajenas a la red de la empresa, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, ha informado 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" Transcurrido este periodo 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".

Así las cosas le informamos que no le corresponden ningún ajuste si en cuenta se tiene que la causa del incremento obedeció a una fuga perceptible en el medidor la cual no es imputable a la empresa la misma es atribuible al usuario máxime que este debe realizar

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 4

revisiones periódicas en sus instalaciones internas a fin de mantener en buenas condiciones sus conexiones y posteriormente evitar este tipo de inconvenientes.

Aunado lo anterior, "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 "Habrá 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.

En mérito de lo expuesto anteriormente,


### RESUELVE

**PRIMERO:** NO ACCEDER a su petición respecto ajuste de lo liquidado y de lo que se le cobró en los meses de marzo y abril acorde a los 140,5 m<sup>3</sup> registrado en el medidor para cada mes más los 62 m<sup>3</sup> dejados de facturar en enero y febrero de 2021, acorde a la fuga perceptible registrada en el inmueble, teniendo en cuenta que la empresa ha liquidado correctamente conforme al consumo registrado en el medidor de acuerdo a lo expuesto anteriormente.

**SEGUNDO:** : NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 56 y 67 de la Ley 1437 del 2011, y de acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo 491 expedido el 28 de Marzo del 2020 por el Presidente de la República

**TERCERO:** Contra la decisión se podrá interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta Entidad; que de ratificar la determinación anunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación, de conformidad con lo estipulado la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



**MARIA GLORIA RANGEL AYALA**  
P.U. Atención al Usuario  
**EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

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

PIEDECUESTANA E.S.P.

Orden No. 413817-5

Usuario : 030980

Consec.No. 182447

Fec.Sol. MAR/02/21 Hora 09:19 Medio Solicitud S.I.C. Tipo 946

Ubicacion 90401-8845-0830 direccion CRA 16 13-04 MZ C CASA 83

Barrio CAMINO DEL MOLINO Zona AUTOP SUR Usuario 030980 Uso RESIDENCIAL Estrato 3 Ciclo 3

Medidor Marca 12093061 Modelo 4 KENT Diam.Serie VOLUMETRIC 1/2 " 2012 Solicitante FACTURACION

Medidor Control Nombre del Usuario INVERSIONES LA PENINSULA LTDA

Tipo de Servicio: REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994)

Observaciones: HACER PRUEBA LLAVES, VERFI SI EXT FUG INT O EXT, LECT, TANQ, SANIT, NUM PERSON # Sello Medidor:

Fec.Ult.Lec. FEB/25/21 Consu.Fact. 50 Promedio 9 Dependencia REVISIONES

Funcionario que genera el servicio: 127 Fecha Imp. 03/04/21 RESULTADO DE TERRENO

FECHA SERVICIO 17/3/2021 LECTURA 1813 N.MEDIDOR 12093061 MARCA Kent No.DIGITOS 4 CUADRILLA VT HORA INICIAL 2:30 HORA FINAL 2:35

Observaciones : Colegio Infantil - Medidor en Momento

- SERV.ATEN.Y.EJE. PASO DIRECTO NOSE PUDO REVI DAÑO TANQUE ELEV. MEDIDOR MAL INSTAL
INSTALACION SUSP. INSTALACIO NOR. DIREC.OTRA CUA FUGA PERCEPTIBLE MEDIDOR NO CORRESP
INSTALACION TAPO. RESIDENCIA DES. DAÑO EN EL SAN FUGA ACOPLE MED. DAÑO TANQUE SUBTER
REVISAR MEDIDOR USO DIFERENTE

Nombre Funcionario [Signature]

Firma Usuario [Signature]

Nombre Funcionario

Firma Usuario