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

Piedecuesta, 14 de septiembre 2021

S. 2.021002349 14/09/2021 10:03

PQR



Señor(a)  
**YIMMY VALERO BARRETO**  
 CRA 3 # 3AN-40  
 REFUGIO  
 Piedecuesta

## AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21386** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2066** del 20 de agosto de 2021, por el señor **YIMMY 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.

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.  
*Resolución 077 del 29 enero de 2020*

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](mailto: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

PTANA 330-21386

Piedecuesta, 06 de Septiembre de 2021

S. 2.021002281 06/09/2021 11:47

PQR



Señor  
**YIMMY VALERO BARRETO**  
**CARRERA 3ª N° 3AN – 40 REFUGIO**  
**TELEFONO 311 746 8471**  
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 20 de Agosto de 2021 interpuesto por el señor **YIMMY VALERO BARRETO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **2066**, 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 90.2 Ley 142 de 1994:** Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. "Se consideran costos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición. La falta de medición del consumo, por acción u omisión.

**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 el usuario solicita le regulen el servicio de agua, toda vez que el mismo presentaba un fuga y la misma ya fue reparada, sin embargo, le continúan facturando de a 50 mts<sup>3</sup> por mes.

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° **012589** corresponde a la dirección

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@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

**CARRERA 3ª N° 3AN – 40 REFUGIO** de Piedecuesta, al cual en los periodos de mayo y junio de 2021 se le facturó 50 mts3 de consumo para cada mes.

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.

Analizada nuestra base de datos junto con su petición, observamos que el predio presentó una desviación significativa en los periodos de abril a mayo de 2021 y en los cuales se facturó 84 mts3.

No obstante a ello, se observa claramente que la empresa omitió el debido proceso, si en cuenta se tiene que una vez se vislumbró la desviación significativa debió facturar un consumo promedio, luego enviarse carta del proceso de crítica en aras de informarle el alto consumo y por último la realización de una visita técnica a efectos de determinar dicha desviación, conforme lo contempla el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y las demás normas concordantes.

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994 estipula: "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.

Circunstancias estas que se omitieron sin duda alguna, aunado a ello, observamos que el 22 de julio de 2021 se ejecutó la orden de servicio N° 426686 en la cual se pudo verificar que el alto consumo que presentaba el predio se derivaba de una fuga interna imperceptible en la tubería que conduce al tanque aéreo en el cual presentaba un tubo roto, conforme consta en la siguiente imagen que adjunto de nuestro sistema interno.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	426586	Sector :	90203	Consecutivo :	154564
Código :	012589	Barrio :	92300 EL REFUGIO		
Fecha :	JUN/21/21	Dirección :	CRA 3A 3AN-40		
Hora :	11:02	Dir. Daño :	CRA 3A 3AN-40		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	YIMMY 3117468471		
# Sol :	1	Ubicación :	90203 6990 0000	Ciclo:	09
# Imp :	1	Medidor :	0123125359 SIRIUS-S - CHORRO UNICO MECANI WATERTECH	Uso:	1
Asignado a :		Serie:	2012 Dig.5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305	REVISION DEL MEDIDOR			
Observación :	VERF LECT, VER MEDIDOR, VERF FUGAS INT Y EXT, HACER PRUEBA D				
E LLAVES,VERF TANQUE AERO,# PERSONAS					

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	R18	MARTIN GOMEZ	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	JUN/22/21	Hora Inic. :	02:00	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUN/22/21	Hora Term. :	02:30	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1857		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO			Subtotal :	0
Usua. Solici :	GENNY BOHORQUEZ HERN			Vlr. Iva :	0
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ			Fec Descargue :	JUN/22/21
Datos del Daño :				Total :	0
Observacion :	Ver # Fact S/N:			No. Cuotas :	0
#PERSONAS 3, FUGA INTERNA IMPERCEPTIBLE EN TUBERIA QUE CONDUCE AL TANQUE AEREO TUBO ROTO, U					

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

servicialcliente@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

Cro 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

Posteriormente, se generó la orden de servicio N° 429230 la cual se llevó a cabo el 01 de julio de 2021, constatándose que la fuga imperceptible que presentaba el predio ya había sido reparada, es decir, que la misma fue reparada dentro del término legal oportuno para hacerlo.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 429230 Sector : 90203 Consecutivo : 154724  
 Código : 012589 Barrio : 92300 EL REFUGIO  
 Fecha : JUN/30/21 Dirección : CRA 3A 3AN-40  
 Hora : 14:19 Dir. Daño : CRA 3A 3AN-40  
 Medio : PERSONAL Solicitante : JIMMY 3117468471  
 # Sol : 1 Ubicación : 90203 6990 0000 Ciclo: 09 Uso: 1  
 # Imp : 1 Medidor : 0123125359 SIRIUS-S - CHORRO UNICO MECANI WATERTech  
 Asignado a : Serie: 2012 Dig.5 Diam. 1/2 "  
 Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR  
 Observación : VERF SI LA FUGA YA FUE RAPARADA, VERF LECT, VERF FUGAS INT Y  
 EXT, HACETR PRUEBA DE LLAVES# PERSONAS

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : R18 MARTIN GOMEZ Vr Visita : 0  
 Fecha Inicio: JUL/01/21 Hora Inic. : 05:00 Vr Materiales : 0  
 Fecha Final : JUL/01/21 Hora Tera. : 05:10 Vr Administra : 0  
 Vr Pavimento : 0  
 Cambio Med. : N Lectura Serv. : 1861  
 Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0  
 Usua.Solici : GENNY BOHORQUEZ HERN Vir. Iva : 0  
 Usua.Report : LINA FERNANDA GOMEZ Fec Descargue : JUL/02/21  
 Datos del Daño: Total : 0  
 Observacion : Ver # Fact S/N: No.Cuotas : 0  
 #PERSONAS 3, FUGA YA FUE REPARADA ERA FUGA INTERNA IMPERSEPTIBLE TUBO ROTO QUE CONDUCE AL  
 TANQUE AEREO Y CAMBIO FLOTADOR DEL TANQUE AEREO

Pese a lo anterior, observadas y analizadas las fotografías que adjuntó el peticionario, se puede inferir que la fuga que presentaba el predio era perceptible ante los sentidos del ser humano, si en cuenta se tiene que se observa una abertura en un tubo en el cual emerge un derroche de agua, razón por la cual no habría lugar a realizar ningún ajuste, sin embargo, atendiendo que la empresa incurrió en violación al debido proceso conforme se indicó en parágrafos anteriores, se procederá a realizar una reliquidación del valor facturado en los periodos de abril a junio de 2021 con base en las dos últimas tomas de lectura realizadas al predio una vez ya se había reparado la fuga, esto es, la lectura tomada el 23 de junio de 2021 la cual fue de 1857 mts<sup>3</sup> y la lectura tomada el 28 de agosto de 2021 la cual fue de 1887 mts<sup>3</sup>, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 30 mts<sup>3</sup>, es decir, 15 mts<sup>3</sup> por mes.

Así las cosas, tenemos que al usuario se le facturó en los periodos de abril a junio de 2021 134 mts<sup>3</sup>, siendo lo correcto 89 mts<sup>3</sup>, razón por la cual se eliminara 89 mts<sup>3</sup> de consumo. En consecuencia, se reliquia la factura N° 6642697 del periodo facturado de junio de 2021 junto con las modificaciones señaladas anteriormente, para un total a cancelar de **\$186.970 pesos**, de la cual se envía una copia para su conocimiento. Igualmente se le envía copia de la misma factura por valor de \$438.000 pesos, sin las modificaciones expuestas para que proceda si es su deseo hacer la respectiva comparación y verificación de lo enunciado.

Cabe advertir que el valor total a cancelar corresponde a los dos meses en mora en que se encuentra el usuario más el periodo actual liquidado que es junio de 2021.

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 5

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:** Declarar **PROCEDENTE** la solicitud del peticionario y en consecuencia se reajustan los periodos de abril a junio de 2021 a un consumo de 15 mts<sup>3</sup> por mes conforme al aforo realizado en las dos últimas tomas de lectura realizadas al predio una vez fue reparada la fuga. Así las cosas, se ajusta la factura N° 6642697 del periodo facturado de junio de 2021, por un valor total a cancelar de **\$186.970 pesos**, de conformidad a los considerandos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **YIMMY VALERO BARRETO**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **CARRERA 3ª N° 3AN – 40 REFUGIO**, haciéndole entrega de una copia de la decisión de la E.S.P., 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

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