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

Piedecuesta, 15 de septiembre 2021

S: 2021002382 16/09/2021 10:03

PQR



Señor(a)  
**OSCAR FERNANDO GOMEZ RANGEL**  
 CL 17 # 15A-48  
 PORTAL IMPERIAL  
 Piedecuesta  
[contacto@pcgconstructora.com](mailto:contacto@pcgconstructora.com)

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21394** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2096 y 2100** del 26 y 27 de agosto de 2021, por el señor **OSCAR FERNANDO GOMEZ RANGEL** 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.  
*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@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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 330-21394

Piedecuesta, 08 de Septiembre de 2021

S. 2.021002313 08/09/2021 10:45

PQR



Señor  
**OSCAR FERNANDO GOMEZ RANGEL**  
**CALLE 17 N° 15ª – 48**  
**[contacto@pcgconstructora.com](mailto:contacto@pcgconstructora.com)**  
**TELEFONO 301 320 2645**  
 Piedecuesta

**Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación. Rad. 330-21321 del 12 de Agosto de 2021.**

Que el señor **OSCAR FERNANDO GOMEZ RANGEL**, usuario del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la Empresa en la **AVENIDA 17 N° 15ª – 48 PORTAL IMPERIAL** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 26 y 27 de Agosto de 2021, con radicado interno **2096 -2100**, respectivamente, los cuales fueron unificados atendiendo que se trataba del mismo contenido y en los cuales expuso lo siguiente:

### HECHOS

El señor **OSCAR FERNANDO GOMEZ RANGEL**, señala que una vez se percataron del daño en el flotador dieron solución efectiva al mismo, sin embargo, que la tapa del tanque fue sustraída por terceros y reemplazada por un plástico, lo que colige, bien sea por evaporamiento o por causar un derramamiento mínimo, este no trascendió a los sistemas de desagüe de la placa donde se encuentra y por eso no era perceptible antes de tenerse la alerta por el recibo. Señala igualmente que no se puede endilgar responsabilidad al usuario por un hecho cometido por terceros.

### PRETENSIONES

El señor **OSCAR FERNANDO GOMEZ RANGEL** solicita se desista del cobro pleno de los servicios públicos y se acceda a la reajuste de la facturación de conformidad a consumos promedios y se proceda nuevamente a una revisión del predio.

### RESPUESTA DE LA PETICIÓN

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en término oportuno el día 12 de Agosto de 2021 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos, negó sus pretensiones de reajustar las facturas correspondientes a los periodos de marzo, abril, mayo y junio de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado, toda vez que lo que se facturó y liquidó fue el consumo que registró el predio conforme a la toma de lectura realizada al medidor que surte su predio, el cual obedeció a una fuga perceptible en el sanitario y en el tanque aéreo, las cuales no son atribuibles a la empresa y que por

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](mailto: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

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 **OSCAR FERNANDO GOMEZ RANGEL** manifiesta su inconformismo con el acto administrativo emanado el día 12 de Agosto de 2021 respuesta radicada bajo PTANA 330 – 21321.

## 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”*.

Al enfocarnos al caso concreto, observamos que la citación para notificación personal del acto administrativo 330- 21321 del 12 de agosto de 2021, se efectuó el mismo día de manera física y electrónica, junto con la copia decisión administrativa ateniendo el estado de emergencia sanitaria en que nos encontramos actualmente a causa del Covid – 19, con radicado de salida N° 2074, sin obtener la comparecencia del peticionario. Por ende, se procedió a la notificación subsidiaria por aviso, el 23 de agosto de 2021 con radicado de salida 2143 de manera física y electrónica. Motivo por el cual, el peticionario allega el 26 y 27 de agosto de 2021 interposición de recurso de reposición y en subsidio apelación, es decir, dentro de los términos de ley para la interposición de los recursos.

Teniendo en cuenta los recursos interpuestos, se procedió a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor N° **025955** corresponde a la dirección **AVENIDA 17 N° 15ª – 48 PORTAL IMPERIAL** de Piedecuesta.

Ahora respecto a las inconformidades del peticionario brindada en la respuesta de 12 de agosto del presente año mediante PTANA 330 – 21321, 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”*.

Como primera medida tenemos que según el acervo probatorio expuesto la decisión recurrida, tenemos que el predio presentó una desviación significativa para los periodos de marzo y abril de 2021, por ello, la empresa en virtud de lo contemplado en los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, procedió a facturar consumo promedio para dichos promedios hasta tanto no se realizara las pesquisas pertinentes en aras de determinar y esclarecer las causas del alto consumo percibido.

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 5

Sin embargo, pese habersele enviado la comunicación correspondiente a efectos de informarle la práctica de una visita previa al predio por las razones anteriormente expuestas a través de la orden de servicio N° 421159, es imperioso recalcar que la misma no se pudo llevar a cabo el día y hora señalados por razones ajenas a nuestra entidad, atendiendo que “usuario no atiende, cajilla tapada”.

Posteriormente, se logró ejecutar la orden de servicio N° 428309 el 29 de junio de 2021 en la cual se pudo determinar que el predio presentaba una fuga en el sanitario y conforme al material probatorio aportado por el mismo peticionario también presentaba una fuga en el tanque aéreo.

Frente a la identificación de las fugas como perceptibles o imperceptibles, es fundamental traer a colación lo dispuesto en los numerales 22 y 23 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015, que señala lo siguiente.

*“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”.*

De conformidad con las definiciones citadas, se entiende que si la fuga puede ser detectada sin ayuda de instrumentos y con el solo apoyo de los sentidos humanos, estamos frente a una fuga perceptible, y si por el contrario, se requiere de equipos especiales y técnicos como el geófono para detectarla, esta será imperceptible.

Al enfocarnos al caso en comento y dadas las circunstancias de la narración del recurrente y el acervo probatorio existente, tenemos que contrario a su manifestación no hubo evaporación del agua porque si esto hubiera pasado se habría convertido en estado gaseoso y por ende no habría registrado su consumo en el medidor, contrario sensu, si existió un derramamiento del líquido, el cual no fue mínimo, dada la cantidad de fluido registrado (1411 mts<sup>3</sup>) y por lo cual estamos frente a una fuga perceptible, pues es claro, que el usuario la percibió con sus propios sentidos sin la necesidad de utilizar aparatos técnicos para su detección.

Que si bien es cierto el recurrente actuó de conformidad con sus deberes y obligaciones como usuario y una vez se percató de la fuga presentada en el tanque aéreo procedió a cambiarlo, no es menos cierto que la fuga conforme se dispuso en parágrafo anterior, pudo ser detectada bajo los sentidos del ser humano, es decir, perceptible y de responsabilidad del usuario pues es su obligación revisar periódicamente las conexiones de su predio, por ello la empresa facturó el consumo registrado por el medidor.

Por otra parte y frente a su señalamiento de eximente de responsabilidad al ser víctima de un hecho de un tercero quien se hurtó la tapa del tanque aéreo, es imperioso advertirle que esté no se configura en materia de servicios públicos si en cuenta se tiene que no existe nexo causal en dicho actuar por parte de la empresa, por el contrario si existe responsabilidad y vinculo en la conducta del usuario, pues las instalaciones y acometidas externas de su predio están bajo su responsabilidad y observancia las cuales deben ser objeto de autocuidado del usuario y no de la empresa.

En consecuencia, se tiene que dentro del caso en concreto la requirente advierte inconformidad frente a la decisión inicial, sin embargo, no cabe duda que en ese acto administrativo del 12 de agosto de 2021 se le puso en conocimiento al señor **OSCAR**

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

Cro 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

**FERNANDO GOMEZ RANGEL** el caso en particular, motivando adecuadamente y de manera cronología los hechos suscitados por los cuales no se accedió a sus peticiones, demostrándose de esta manera que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios actuó de conformidad en lo tendiente a la normatividad vigente aplicable al caso concreto.

En este orden de ideas, se le informa a la recurrente que la empresa confirma en su totalidad su decisión inicial y concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

## RESUELVE

**PRIMERO: CONFIRMAR** la decisión emitida por la Empresa mediante **PTANA 330-21321** del 12 de Agosto de 2021, por las razones expuestas en los considerandos de la presente respuesta.

**SEGUNDO:** Notificar el contenido de la presente decisión al señor **OSCAR FERNANDO GOMEZ RANGEL** para el efecto puede citarse en la **CALLE 17 N° 15ª – 48** y/o a través del correo electrónico [contacto@pcgconstructora.com](mailto:contacto@pcgconstructora.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 

<b>ELABORÓ</b> Profesional en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 11/02/2020	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------