	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 8 de 8

PTANA 330-21294

Piedecuesta, 28 de Julio de 2021  
S. 2.021001894 29/07/2021 10:14  
PQR



Señora  
**LUZ MARINA BUENO MOGOLLON**  
**VEREDA LA ESPERANZA FINCA MAUS – RUITOQUE BAJO**  
[diossanandor@hotmail.com](mailto:diossanandor@hotmail.com)  
Piedecuesta

**Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA - 330-21294 de fecha 28 de Julio de 2021. Del radicado interno N° 1746 de fecha 13 de Julio 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 **7:30 a.m. a 11:30 a.m.** y de **01:30 p.m., a 05:30 p.m.**, a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión de **fecha 28 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 las instrucciones y lineamientos del Gobierno Nacional mediante el cual se imparte instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo selectivo en todo el territorio nacional, se le anexa a esta comunicación la respuesta **PTANA 330-21294** del 28 de Julio de 2021 para su conocimiento.

Al no presentarse a notificarse personalmente, 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.

Anexo: 9 folios.

Con toda atención,

  
**MARIA GLORIA FANGEL AYALA**  
P.U. Atención al Usuario  
**EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**  
Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices 

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\\_](https://www.facebook.com/Piedecuestana_)


[@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP)

[@Piedecuestana\\_ESP](https://www.instagram.com/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 8

PTANA 330-21294

Piedecuesta, 28 de Julio de 2021  
S. 2.021001894 29/07/2021 10:14

PQR



Señora  
**LUZ MARINA BUENO MOGOLLON**  
**VEREDA LA ESPERANZA FINCA MAUS – RUITOQUE BAJO**  
[diossanandor@hotmail.com](mailto:diossanandor@hotmail.com)  
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 13 de Julio de 2021, interpuesto por la señora **LUZ MARINA BUENO MOGOLLON**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **1746** 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 1.994 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 al caso concreto, tenemos que la usuaria presenta reclamación por los daños visibles e invisibles que presentó el predio en los últimos 6 meses, los cuales ya fueron reparados. Por ende, solicita una visita al predio y reliquidación de los valores a pagar.

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 **Nº 037465** corresponde a la dirección **VEREDA LA ESPERANZA FINCA MAUS** de Piedecuesta, y en el periodos de mayo de 2021 se le facturó 107 mts3 de consumo, presentando mora de 4.79 meses, razón por la cual se encuentra en proceso de cobro jurídico, tal y como se observa en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento y verificación.

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

1: USUARIO

Usuario : 037465 Identificación : C37835546 Ubicación: 50001 7140 0000  
 Nombre : BUENO MOGOLLON LUZ MARINA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2  
 Dirección : VDA LA ESPERANZA FNCA MAUS Metausuario : No Familias: 1  
 C.Juridic : Si Md.Control: Fct: 0.00000000 Ciclo: 01 Tel. :  
 Abogado :  
 Medidor N : 0014004975 CAM7 R-160 CONTROLAGU Serie: 2014 Digitos: 5 Diámetro: 1/2"  
 Descupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial : 030000400085000  
 Detenido : No  
 Meses mora: 4.79 Pagado : Parcial Emitido : 2105011 Financiación : 1  
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0  

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	283	283	250	250	201	201	245

 Clase de suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL  
 Fecha de venta : OCT/28/16 Pago de matrícula en : OCT/28/16 Fecha de instalación : SEP/14/16

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tomada
MAY-21-1	SI	5068	5175	107	2	07/06/21	07:05	CONSUMO FUERA DE R...	5281
ABR-21-1	NO	4785	5068	283	2	//	:		0
MAR-21-1	SI	4502	4785	283	2	05/06/21	05:05	INSTALACION NORMAL ...	5067
FEB-21-1	NO	4252	4502	250	2	//	:		0
ENE-21-1	SI	4002	4252	250	2	03/08/21	03:03	CONSUMO FUERA DE R...	4782
DIC-20-1	NO	3801	4002	201	2	//	:		0

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.

Y en virtud del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 procede la empresa a discriminar únicamente los últimos cinco periodos facturados, es decir, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2021, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. Por ende, su reclamación frente a consumos anteriores a los mencionados a la fecha ya son extemporáneos.

Ahora, al analizar su petición con nuestra base de datos, encontramos que para los periodos de octubre y noviembre de 2020 hubo una desviación significativa en el consumo, razón por la cual la empresa respetando el debido proceso envió carta al usuario (anexo 1 folio), en aras de informarle que se le practicaría una revisión previa a efectos de determinar el consumo registrado en el predio.

Por ende, el 15 de octubre de 2020, realizó una visita técnica al predio a través de la orden de servicio N° 391684, en la cual se detectó que el medidor se encontraba en buen estado, sin embargo al realizar prueba de llaves registraba consumo con llaves cerradas, presentando fuga en 3 sanitarios. Así mismo, señalaron que se trata de una fundación con un promedio de 35 personas, tal y como consta en la siguiente imagen 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

Orden :	391684	Sector :	50001	Consecutivo :	149723
Código :	037465	Barrio :	50040	VDA. LA ESPERANZA	
Fecha :	SEP/01/20	Dirección :	VDA LA ESPERANZA FNCA MAUS		
Hora :	10:18	Dir. Daño :	VDA LA ESPERANZA FNCA MAUS		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	LUZ MARINA BUENO		
# Sol :	1	Ubicación :	50001	7140	0000
# Imp :	1	Medidor :	0014004975 CAM7 R-160 CONTROLAGU		
Asignado a :		Medidor :	0014004975 CAM7 R-160 CONTROLAGU		
Servicio :	305	Revisión :	REVISION DEL MEDIDOR		
Observación :	VERF. MED. VERF. LECT. VERF. SI HAY FUG. INT O EXT, HAC. PRU				
	EB. LLAVES, 3164655983 LLAMAR ANTES DE HACER				

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	P04	URIEL PEDRAZA JAIMES	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	OCT/15/20	Hora Inic. :	09:45	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	OCT/15/20	Hora Term. :	10:20	Vr Administra :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	3936	Vr Pavimento :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0	
Usua. Solici :	OLGA RODRIGUEZ FORTU		Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ		Fec Descargue :	OCT/16/20	
Datos del Daño :			Total :	0	
Observacion :	Ver # Fact S/N:		No. Cuotas :	0	
SE REALIZO PRUEBA D LLVS. MDDR REGISTRA CON LLVS CERRADAS. PRESENTA FUGA EN 3 SANITARIOS, MD					
R EN BUEN ESTADO , FUNDACION PROMEDIO, 35 PERSONAS					

Por consiguiente, es importante informarle a la usuaria que en aras de determinar la desviación significativa del registro del agua al que hace referencia, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios en atención al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 practicó una revisión previa al predio por alto consumo el día 17 de noviembre de 2020, mediante orden de servicios N° 404313, en la cual se constató una vez más que presenta fuga con llaves cerradas, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	404313	Sector :	50001	Consecutivo :	178132
Código :	037465	Barrio :	50040	VDA. LA ESPERANZA	
Fecha :	NOV/07/20	Dirección :	VDA LA ESPERANZA FNCA MAUS		
Hora :	17:18	Dir. Daño :	VDA LA ESPERANZA FNCA MAUS		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	50001	7140	0000
# Imp :	1	Medidor :	0014004975 CAM7 R-160 CONTROLAGU		
Asignado a :		Medidor :	0014004975 CAM7 R-160 CONTROLAGU		
Servicio :	946	Revisión :	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142		
Observación :	REV LECT, REV MED, REV LLAV INTER Y EXTER, NUM PERS,				

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	G04	ORLANDO PRADA FLOREZ	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	NOV/17/20	Hora Inic. :	10:10	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	NOV/17/20	Hora Term. :	10:20	Vr Administra :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	4164	Vr Pavimento :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0	
Usua. Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P		Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ		Fec Descargue :	NOV/30/20	
Datos del Daño :			Total :	0	
Observacion :	Ver # Fact S/N:		No. Cuotas :	0	
PRESENTA FUGA CON LLVS CERRADAS, FUNCIONA FUNDACION DE REHABILITACION , HABITAN 33 PERSONAS					
ATENDIO: LUIS PALACIOS					

Observando que en el predio persistía la desviación significativa se envió nuevamente carta del proceso de crítica del mes de febrero de 2021 (anexo 1 folio), en aras de informarle que se practicaría nuevamente visita previa al predio, la cual se hizo efectiva a través de la orden de servicio N° 415648 del 15 de marzo de 2021, detectando la misma fuga en el sanitario y en la llave terminal, tal y como se observa en la siguiente imagen que se adjunta para su conocimiento y verificación.

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

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 415648 Sector : 50001 Consecutivo : 183721  
 Código : 037465 Barrio : 50040 VDA. LA ESPERANZA  
 Fecha : MAR/08/21 Dirección : VDA LA ESPERANZA FNCA MAUS  
 Hora : 17:04 Dir. Daño : VDA LA ESPERANZA FNCA MAUS  
 Medio : S.I.C. Solicitante : FACTURACION  
 # Sol : 1 Ubicación : 50001 7140 0000 Ciclo: 01 Uso: 1  
 # Imp : 1 Medidor : 0014004975 CAM7 R-160 CONTROLAGU  
 Asignado a : Serie: 2014 Dig. 5 Diam. 1/2 "  
 Servicio : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142  
 Observación : REV LECT, REV MED, REV LLAV INTER Y EXTER, NUM PERS

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	G04	ORLANDO PRADA FLOREZ	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	MAR/15/21	Hora Inic. : 08:10	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAR/15/21	Hora Tera. : 08:20	Vr Administra :	0
			Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. 4842		
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua. Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P		Vlr. Iva :	0
Usua. Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU	Fec Descargue : MAR/26/21		
Datos del Daño :			Total :	0
Observación :	Ver # Fact S/N:			No. Cuotas : 0

PRESENTE FUGA EN SANITARIO Y LLAVE TERMINAL. FUNCIONA FUNDACION DE REHABILITACION APROXIMADA MENTE HABITAN 30 PERSONAS ATENDIO JEFERSON PMIENTO

Así las cosas, es importante advertirle a la usuaria que se determinó conforme se indicó en todas las visitas practicadas al predio desde el mes de octubre del año 2020, que el consumo del predio registrado conforme a la toma de lecturas efectuadas al mismo se derivaron de una fuga perceptible en tres de los sanitarios y llave del terminal del inmueble, lo cual quiere decir, que se trata de una fuga perceptible visible a los sentidos del ser humano, y es atribuible al usuario en el entendido que es éste quien deberá mantener en buen estado las conexiones e instalaciones de la red de acueducto de su predio.

Ahora, respecto a la existencia de fugas visibles como las de los sanitarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, ha informado 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 "Habrá 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.

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



# CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 5 de 8

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.

Así mismo, es importante advertirle a la usuaria que si bien es cierto señala que su fuga fue imperceptible, no es menos cierto que a pesar de que allego unas fotografías no apporto la evidencia de la utilización de medios tecnológicos como por ejemplo el geófono para detectar la fuga, empero, las pruebas dentro de nuestro sistema interno apuntan que las mismas fueron perceptibles y además fueron detectadas desde el mes de octubre del año pasado, lo cual quiere decir que contaba con dos meses para su reparación conforme a la normatividad legal vigente, sin embargo, al parecer conforme a las dos últimas tomas de lectura, solo hasta este año aproximadamente abril o mayo de 2021 fueron reparadas las fugas.

Con fundamento en lo anterior, la empresa advierte a la usuaria que atendiendo que las fugas que presentó su predio fueron perceptibles en tres de los sanitarios, no habrá lugar a realizar ningún ajuste o modificación a lo ya facturado, máxime si en cuenta se tiene que las mismas fueron detectadas desde octubre del año pasado y solo hasta este año fueron reparadas.

Es decir, que lo facturado y liquidado en los periodos de enero a abril de 2021 fue el consumo producto de las fugas perceptibles que presentó el predio de octubre a abril de 2021 y que una vez fueron establecidas y no reparadas, se procedió a confirmar su consumo y hacer efectivo el cobro. Lo anterior de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 estipula lo siguiente: "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.

Fugas que al parecer ya fueron reparadas por el usuario, si en cuenta se tiene que para los periodos siguientes, esto es, mayo y consecuentemente junio de 2021, teniendo en cuenta que nuestra toma de lectura es bimensual, el consumo disminuyo notoriamente y se restableció al consumo normal del inmueble.

No obstante a ello y en atención a su petición, se generó la orden de servicio N° 432387-7 la cual se llevará a cabo el día JUEVES 05 DE AGOSTO DE 2021 en el transcurso de la mañana. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad.

Por otra parte y atendiendo que se encuentra en mora de 4.79 meses, adeudando a la fecha la suma de \$5.156.998 pesos, se le comunica que de conformidad con el Acuerdo 010 del 2021 del 29 de junio de 2021, la empresa establece la rebaja de intereses moratorios para los usuarios y/o suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa Piedecuestana de servicios públicos E.S.P, que estén reportados con dos y más meses de atraso, previa notificación escrita de la deuda de conformidad con las consideraciones del presente acuerdo y teniendo en cuenta los siguientes porcentajes así:

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 6 de 8

- a). El **cien por ciento 100%** de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda hasta el 31 de diciembre del 2021 o hasta que se levante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en virtud del virus Covid-19.
- b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 31 de diciembre del 2021 o hasta que se levante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en virtud del virus Covid-19.

Conforme a lo dicho anteriormente los usuarios y/o suscriptor podrán acceder a un descuento de intereses dependiendo de la modalidad de pago que realicen y si se acogen al beneficio.

En el caso de que el usuario desee efectuar acuerdo de pago o financiación debe cumplir con unos requisitos conforme a lo siguiente.

*Si desea realizar Financiación de los valores adeudados por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, debe acercarse a la Empresa o allegar por medios electrónicos los siguientes requisitos:*

**USUARIO PROPIETARIO:**

- Certificado de libertad y tradición del inmueble donde se está prestando el servicio.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario del inmueble.

**USUARIO NO PROPIETARIOS:**

Además de los anteriores requisitos

- Carta de autorización del propietario del inmueble
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona autorizada

Con los anteriores requisitos más la consignación del 30% de cuota inicial, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12, 24 o 36 meses según elección del suscriptor y/o usuario.

**IGUALMENTE ME PERMITO INFORMARLE QUE EL USUARIO PODRÁ EFECTUAR ABONOS A LA FACTURA EN CUALQUIER MOMENTO del 70% y 50% de la factura.**

Conforme a lo anterior, la invitamos para que se acerque a nuestra instalación en sede administrativa para que sea atendida por nuestro personal de atención al usuario a fin de realizar el trámite correspondiente que se ajuste a sus condiciones económicas teniendo en cuenta que el trámite solicitado no puede realizarse a través de este medio pues este requiere de requisitos evento que desee financiar o en su defecto la liquidación del descuento de los intereses si es por pago total.

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: NO ACCEDER** a la solicitud de la peticionaria de reajustar las facturas respecto a los últimos cinco periodos facturados, es decir, de enero a mayo de 2021, toda vez que

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 7 de 8

lo que se facturó y liquidó fue el consumo dejado de facturar en los periodos de octubre de 2020 a abril de 2021, a causa de unas fugas perceptibles en tres de los sanitarios y llave del terminal del predio, que conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 una vez verificada la causa de la desviación puede cargarse al usuario, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: NO ACCEDER** a la solicitud de la peticionaria de reajustar las facturas respecto a los últimos cinco periodos facturados, es decir, de enero a mayo de 2021, por fuga imperceptible, pues si bien allego unas fotografías de un daño, no apporto la evidencia de la utilización de medios tecnológicos como por ejemplo el geófono para detectar la fuga, empero, las pruebas dentro de nuestro sistema interno apuntan que las mismas fueron perceptibles y además que si hubiera sido imperceptibles, éstas fueron detectadas desde el mes de octubre del año pasado, lo cual quiere decir que contaba con dos meses para su reparación conforme a la normatividad legal vigente, sin embargo, al parecer conforme a las dos últimas tomas de lectura, solo hasta este año aproximadamente abril o mayo de 2021, fueron reparadas las fugas, conforme se expone en la parte motiva de esta decisión.

**TERCERO: SE PROCEDE** a realizar revisión técnica al inmueble con código suscriptor N° 037465 la cual se llevara a cabo el día **JUEVES 05 DE AGOSTO DE 2021** en el transcurso de la mañana. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda verificar que las fugas señaladas ya fueron reparadas y que no existan más fugas. Lo anterior, conforme a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

**CUARTO: INFORMAR** el acuerdo N° 010 de 2021 del 29 de junio de 2021 proferido por la empresa, mediante el cual concede descuentos en los intereses moratorios del 100% por pago total o del 50% por pago parcial, conforme se expone en la parte motiva de la presente decisión.

**QUINTO:** Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **LUZ MARINA BUENO MOGOLLON**, quien para el efecto puede citarse en la **VEREDA LA ESPERANZA FINCA MAUS - RUITOQUE BAJO** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **diossanandor@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, 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



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

Piedecuesta, Noviembre 09 de 2020

Código de suscriptor: 037465  
 VDA LA ESPERANZA FNCA MAUS  
 Piedecuesta, Santander.

Asunto: Aviso de Revisión Previa Orden de Trabajo No. **404313**

Apreciado Usuario:

Me permito informarle que se ha presentado una desviación significativa en el consumo registrado, por tal razón y dando cumplimiento a lo establecido en el **Artículo 149 de la ley 142 de 1994**, la **circular externa 006 de 2007**, y el **artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001**, la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos. E.S.P. está obligada a programar una visita para practicar y analizar todas las pruebas necesarias, con el fin de determinar las causas que originaron la desviación significativa detectada.

Por lo anterior, el día **MARTES, 17 DE NOVIEMBRE** en las horas de la **MAÑANA de 8AM A 12PM** se realizará una revisión técnica sin costo a las instalaciones hidráulicas de su predio; la cual será realizada por personal debidamente identificado.

Cualquier inquietud comunicarse al **6550058 Ext.132** en horario de oficina.



Cordial Saludo,

Piedecuestana de Servicios Públicos ESP

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 Consuelita,  
 Sede Administrativa

www.piedecuestanaesp.gov.co

154

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

Piedecuesta, Marzo 11 de 2021

Código de suscriptor: 037465  
VDA LA ESPERANZA FNCA MAUS  
Piedecuesta, Santander.

Asunto: Aviso de Revisión Previa Orden de Trabajo No. 415648

Apreciado Usuario:

Me permito informarle que se ha presentado una desviación significativa en el consumo registrado, por tal razón y dando cumplimiento a lo establecido en el **Artículo 149 de la ley 142 de 1994**, la **circular externa 006 de 2007** y el **artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001**, la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos. E.S.P. está obligada a programar una visita para practicar y analizar todas las pruebas necesarias, con el fin de determinar las causas que originaron la desviación significativa detectada.

Por lo anterior, el día **LUNES, 15 DE MARZO** en las horas de la **MAÑANA de 8AM A 12PM** se realizará una revisión técnica sin costo a las instalaciones hidráulicas de su predio; la cual será realizada por personal debidamente identificado.

Cualquier inquietud comunicarse al **6550058 Ext.132** en horario de oficina.

*Seferson Pimiento*

Cordial Saludo,

**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. 6. #. 12-28, Barrio la Gendalaria  
Sede Administrativa