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

Piedecuesta, 28 de octubre 2021

S. 2.021002723 29/10/2021 09:11

PQR



Señor(a)  
**GILBERTO GONZÁLEZ**  
 CRA 24. # 16-50 EDIFICIO RIALTO  
 SAN FRANCISCO  
 BUCARAMANGA.


### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21490** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2503** del 15 de octubre de 2021, por el señor **GILBERTO GONZÁLEZ**. 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

<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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



☎ (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 330-21490

Piedecuesta, 21 de Octubre de 2021  
S. 2.021002652 21/10/2021 11:25  
PQR



Señor

**GILBERTO GONZALEZ**  
**CARRERA 24 N° 16 – 50 EDIFICIO RIALTO - SAN FRANCISCO**  
**TELEFONO 313 336 6427**  
Bucaramanga

Respuesta al oficio de fecha 15 de Octubre de 2021, interpuesto por el señor **GILBERTO GONZALEZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **2503**. 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 el usuario señala que el cobro efectuado en julio de 2021 es muy alto, ya que el apartamento estuvo desocupado desde el 19 de noviembre de 2020 al 4 de mayo de 2021 y a la fecha no presenta escapes de agua. Por lo tanto, solicita se ajuste el valor facturado al consumo normal.

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° 035809** corresponde a la dirección **CARRERA 2W N° 16G – 02 TORRE 2 APTO 1104 VILLA MARCELA** de Piedecuesta, y en los últimos periodos facturados, esto es, julio y agosto de 2021 se le facturó 86 mts<sup>3</sup> de consumo por mes, encontrándose en mora de 1 mes, tal y como se observa en el siguiente pantallazo de nuestro sistema 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

@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 : 035809 Identificación : C 91349050 Ubicación: 90303 6062 2920  
 Nombre : SANTOS MORENO ANGEL MIGUEL Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2  
 Dirección : CRA 2W 166-02 T 2 APTO 1104 Metausuario : No Familias: 1  
 C. Jurídico : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel :  
 Abogado :  
 Medidor N : 0014045011 VOLUMETRICO KENT Digitos: 4 Diámetro: 1/2"  
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : 314-66887 Número predial : 010009840015000  
 Detenido : No  
 Meses mora: 1.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2108091 Financiación : 0  
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0  
 Consumo : Mes 6: 86 Mes 5: 15 Mes 4: 15 Mes 3: 8 Mes 2: 8 Mes 1: 0 Promedio: 22  
 Clase de suscriptor:  
 Fecha de venta : JUL/30/15 Pago de matrícula en : JUL/30/15 Fecha de instalación : DIC/15/15

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada	^
AGO-21-1	NO	240	326	86	2	11	:		0	
JUL-21-1	SI	154	240	86	2	08/28/21	08:25	CONSUMO FUERA DE RAN...	325	
JUN-21-1	NO	139	154	15	2	11	:		0	
MAY-21-1	SI	124	139	15	2	06/26/21	06:24	CONSUMO FUERA DE RAN...	302	
ABR-21-1	NO	116	124	8	2	11	:		0	
MAR-21-1	SI	108	116	8	2	04/26/21	04:23	CONSUMO FUERA DE RAN...	280	√
FEB-21-1	NO	108	108	0	2	11	:		0	
ENE-21-1	SI	108	108	0	2	02/24/21	02:22	CONSUMO FUERA DE RAN...	108	√

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, tal y como está contemplado en el contrato de condiciones uniformes que rige nuestra entidad amparado obviamente por la Ley 142 de 1994.

Y en atención al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 la empresa procede a discriminar únicamente los últimos cinco periodos facturados, es decir, los periodos de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2021 teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. Por ende, cualquier reclamación frente a periodos diferentes a los mencionados a la fecha ya es extemporáneo.

Ahora, al analizar su petición con la imagen expuesta anteriormente, encontramos como primera medida que efectivamente se observó una desviación significativa en el periodo de marzo y abril de 2021, teniendo en cuenta que la toma de lectura 24 de febrero de 2021 fue de 108 mts<sup>3</sup> y la toma de lectura del 26 de abril de 2021 fue de 280 mts<sup>3</sup>, cuya diferencia arrojaba para facturar 172 mts<sup>3</sup>, es decir, 86 mts<sup>3</sup> para cada mes, sin embargo, la empresa le facturó un consumo promedio de 8 mts<sup>3</sup> para cada mes, quedando pendiente por facturar 156 mts<sup>3</sup>.

Es decir, la empresa en virtud del alto consumo que registraba el predio procedió a facturar consumos promedios en atención a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala lo siguiente: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá

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

establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.

Así las cosas, respetándose el debido proceso el 14 de mayo de 2021 se le envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de marzo y abril de 2021, en aras de informarle que el 24 de mayo de 2021 se le practicaría una revisión previa a efectos de determinar el consumo registrado en el predio, conforme consta en el folio de recibido que adjunto para su conocimiento.

Posteriormente, para liquidar los periodos de mayo y junio de 2021, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 26 de abril de 2021 la cual fue de 280 mts<sup>3</sup> y la toma de lectura del 26 de junio de 2021 la cual fue de 302 mts<sup>3</sup>, cuya diferencia nos arroja un total de 22 mts<sup>3</sup>, es decir, 11 mts<sup>3</sup> por mes, sin embargo, se le facturó 15 mts<sup>3</sup> por mes, recuperando 8 mts<sup>3</sup> de los periodos de marzo y abril de 2021 para un total pendiente a cobrar si fuera el caso de 148 mts<sup>3</sup>.

Por consiguiente, es importante informarle al usuario 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 visita previa al predio por alto consumo el día y hora señalados, mediante orden de servicios N° 420818, en la cual se determinó que al realizar prueba de llaves no se evidencian fugas internas ni externas, lo habitan dos personas quienes informan que el predio estaba desocupado y presenta una lectura de 286 mts<sup>3</sup>, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	420818	Sector :	90303	Consecutivo :	185136				
Código :	035809	Barrio :	93450	VILLA MARCELA					
Fecha :	ABR/27/21	Dirección :	CRA 2W 16G-02 T 2 APTO 1104						
Hora :	17:03	Dir. Daño :	CRA 2W 16G-02 T 2 APTO 1104						
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION						
# Sol :	1	Ubicación :	90303	6062	2920	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	0014045011 VOLUMETRICO KENT						
Asignado a :		Serie:	2014 Dig. 4 Diam. 1/2 "						
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142							
Observación :	VERFI SI EXT FUG INT O EXT, TANQ, SANITARIO, PRUEB LLAVES, L								
ECT, EST MED #PERSON									

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	MAY/24/21	Hora Inic. :	02:53	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAY/24/21	Hora Term. :	02:58	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	286	Subtotal :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0
Usua.Solici :	YURLEY VANESSA GARCI				
Usua.Report :	GLORIA JOULIETH PERE			Fec Descargue :	MAY/31/21
Datos del Daño:			Total :	0	
Observacion :		Ver # Fact S/N:		No.Cuotas :	0
SE REALIZO PRUEB DE LLV NO PRESENTA FUGAS INTERNAS NI EXTERN VIV 2 PERS ESTABA DESOCUPADO R					

Finalmente para liquidar los periodos de julio y agosto, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 26 de junio de 2021 la cual fue de 302 mts<sup>3</sup> y la toma de lectura del 28 de agosto de 2021 la cual fue de 325 mts<sup>3</sup>, cuya diferencia nos arroja un total de 23 mts<sup>3</sup>, es decir, 11

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

mts3 por mes, sin embargo, observando que el predio no presentó ningún daño o anomalía que altere o modifique el consumo conforme a la visita técnica ejecutada, se procedió a confirmar el consumo cobrándose lo que se dejó de facturar en el periodo de marzo y abril de 2021, correspondiente a 148 mts3, para un total de 171 mts3, es decir, 86 mts3 por mes, como evidentemente se hizo.

Se advierte al peticionario que la orden de servicio practicada al predio confirman sin duda alguna que el medidor no presenta ningún daño o anomalía que altere o modifique el consumo registrado, es decir, que el consumo que registro el predio fue real y si bien al parecer el inmueble estuvo desocupado en diciembre del 2020 hasta el mes de mayo de 2021 conforme al recibo de la ESSA que adjunta a su petición y que de manera oficiosa se corrobora (anexo 1 folio), lo cierto es que es ajeno a la empresa el consumo registrado por el medidor que surte el bien y que a la fecha se ha facturado y liquidado conforme a la toma de lectura, pues solo el usuario es conocedor de lo que probablemente pudo devenir para que registrara dicho consumo.

En consecuencia, no habrá lugar a modificar y/o reajustar los periodos de julio y agosto de 2021, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado de cobrar en los periodos de marzo y abril de 2021, conforme a la toma de lectura que se extrae del medidor que surte su predio y que se facturó dentro del término de ley para hacerlo y una vez se dio aplicación al debido proceso conforme lo estipula el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 consagra: “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”. Subraya fuera de texto.

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 del peticionario de reajustar los periodos facturados de julio y agosto de 2021, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado de cobrar en los periodos de marzo y abril de 2021, conforme a la toma de lectura que se extrae del medidor que surte su predio, sin que se observe ningún daño o fuga que altere o modifique el consumo registrado, conforme a la orden de servicio practicada. Por ello, estando dentro del término de ley para cobrarlo y actuando de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se procedió a facturarlos, tal y como se expone en los considerandos de la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión al **GILBERTO GONZALEZ**, quien para el efecto puede citarse en la dirección **CARRERA 24 N° 16 – 50 EDIFICIO RIALTO - SAN FRANCISCO** de Piedecuesta, 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

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

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 Metroserives 

COPIA COMPROBADA

<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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

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