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

Piedecuesta, 20 de diciembre 2021

S. 2.021003123 21/12/2021 10:36
PQR



Señor(a)
LUZ PATRICIA SOLANO ÁVILA
 CL. 5E # 16--51
 SAN MARCOS
Luz_patricia_solano@hotmail.com
 Piedecuesta

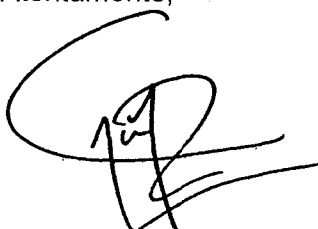
AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21595** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2917** del 2 de diciembre de 2021, por la señora **LUZ PATRICIA SOLANO ÁVILA**. 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

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
 📱 @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 330-21595

Piedecuesta, 10 de Diciembre de 2021

S. 2.021003061 13/12/2021 10:53

PQR



Señora
LUZ PATRICIA SOLANO AVILA
CALLE 5E N° 16 – 51 SAN MARCOS
luz_patricia_solano@hotmail.com
TELEFONO 316 783 4850
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 02 de Diciembre de 2021, interpuesto por la señora **LUZ PATRICIA SOLANO AVILA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **2917**. 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 señala que el recibo del agua le llegó muy costoso, estando la vivienda deshabitada y pudo determinar que tenía una fuga imperceptible en el medidor. Razón por la cual solicita el ajuste correspondiente en la facturación.

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° 000942** corresponde a la dirección **CALLE 5E N° 16 – 51 SAN MARCOS** de Piedecuesta, y en los últimos periodos facturados, esto es, septiembre y octubre de 2021 se le facturó 19 mts³ 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 : 000942 Identificación : C 63298672 Ubicación: 90101 7655 0000
 Nombre : SOLANO AVILA MARIELA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
 Dirección : CL 5E 16-51 Metausuario : No Familias: 1
 C. Jurídico : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel. :
 Abogado :
 Medidor N : 011-037932 VOLUMETRICO KENT Serie: 2011 Digitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : 314-24173 Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora: 1.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2110091 Financiación : 0
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo : 19	5	5	3	3	1	6

 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : 11 Pago de matrícula en : ABR/01/95 Fecha de instalación : DIC/01/96

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada ^
OCT-21-1	NO	1309	1328	19 3		11	:		0
SEP-21-1	SI	1290	1309	19 3		10/19/21	10:16	CONSUMO FUERA DE RAN...	1327
AGO-21-1	NO	1285	1290	5 3		11	:		0
JUL-21-1	SI	1280	1285	5 3		08/20/21	08:20	CONSUMO FUERA DE RAN...	1326
JUN-21-1	NO	1277	1280	3 3		11	:		0
MAY-21-1	SI	1274	1277	3 3		06/21/21	06:20	CONSUMO FUERA DE RAN...	1280 v

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 junio, julio, agosto, septiembre y octubre 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 julio y agosto de 2021, teniendo en cuenta que la toma de lectura 21 de junio de 2021 fue de 1280 mts³ y la toma de lectura del 20 de agosto de 2021 fue de 1326 mts³, cuya diferencia arrojaba para facturar 46 mts³, es decir, 23 mts³ para cada mes, sin embargo, la empresa le facturó un consumo promedio de 5 mts³ para cada mes, quedando pendiente por facturar 36 mts³.

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 establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en

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

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 10 de septiembre de 2021 se le envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de julio y agosto de 2021, en aras de informarle que el 20 de septiembre de 2021 se le practicaría una revisión previa a efectos de determinar el consumo registrado en el predio, conforme consta en el folio que adjunto para su conocimiento.

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 visita previa al predio por alto consumo el día y hora señalados, mediante orden de servicios N° 436218, sin resultado alguno, toda vez que no había nadie en el predio, presentando una lectura de 1327 mts³, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	436218	Sector :	90101	Consecutivo :	191761				
Código :	000942	Barrio :	91030	SAN MARCOS					
Fecha :	AGO/25/21	Dirección :	CL 5E 16-51						
Hora :	16:50	Dir. Daño :	CL 5E 16-51						
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION						
# Sol :	1	Ubicación :	90101	7655	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	011-037932 VOLUMETRICO KENT						
Asignado a :	Serie: 2011 Dig. 4 Diam. 1/2"								
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142							
Observación :	VERF SI HAY FUGA INTER EXTER,HACER PRUEB DE LLAVES, #PERSON A, VERF LECT								

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	G11	FERNANDO FAJARDO	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	SEP/20/21	Hora Inic. :	10:20	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	SEP/20/21	Hora Term. :	10:30	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. 1327			
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0	
Usua.Solici :	EDINSON JAVIER CONDE		Vlr. Iva :	0	
Usua.Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU	Fec Descargue :	SEP/24/21		
Datos del Daño:			Total :	0	
Observacion :		Ver # Fact S/N:		No.Cuotas :	0
NO HAY NADIE PREDIO. SOLO CORTINAS. NO TIENE SELLO MEDIDOR.					

Por ello, para liquidar los periodos de septiembre y octubre de 2021, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 20 de agosto de 2021 la cual fue de 1326 mts³ y la toma de lectura del 19 de octubre de 2021 la cual fue de 1327 mts³, cuya diferencia nos arroja un total de 1 mts³, sin embargo, la empresa procedió a facturar el consumo dejado de cobrar en los periodos de julio y agosto de 2021 correspondiente a 36 mts³, para un total de 37 mts³, es decir, 19 mts³ por mes, como evidentemente se hizo.

No obstante a ello, se generó otra visita técnica al predio a efectos de verificar el consumo registrado, la cual se llevó a cabo el 11 de noviembre de 2021 a través de la orden de servicio N° 443871 y en la cual se determinó que el predio no presenta fugas externas ni internas, que la llave se encuentra en buen estado y que habitan el predio 3 personas,

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

presentando una lectura de 1338 mts³, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto para lo de su conocimiento y verificación.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 443871 Sector : 90101 Consecutivo : 195577
 Código : 000942 Barrio : 91030 SAN MARCOS
 Fecha : OCT/23/21 Dirección : CL SE 16-51
 Hora : 13:16 Dir. Daño : CL SE 16-51
 Medio : S.I.C. Solicitante : FACTURACION
 # Sol : 1 Ubicación : 90101 7655 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
 # Imp : 1 Medidor : 011-037932 VOLUMETRICO KENT
 Asignado a : Serie: 2011 Dig. 4 Diam. 1/2 "
 Servicio : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142
 Observación : VERIFIC SI HAY FUG INTERN O EXTERN HAC PRUEB D LLAV #PERSON
 #MEDID #LECTUR HA PRESENTADO ALG DAÑO

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	NOV/11/21 Hora Inic. : 12:20	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	NOV/11/21 Hora Term. : 12:32	Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N Lectura Serv. 1338		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua.Solici :	EDINSON JAVIER CONDE	Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU Fec Descargue : NOV/24/21		
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :	Ver # Fact S/N: No.Cuotas : 0		

SIN FUGA NI INTERNA NI EXTERNA. LLAVE EN BUEN ESTADO. 3 PERSONAS RESPONSABLE CRISTIAN LOPEZ, ATENDIO. LUIS MENDOZA

Se advierte a la peticionaria que la orden de servicio practicada al predio confirman sin duda alguna que en el predio no se observa 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 conforme al recibo de la ESSA que adjunta a su petición, 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.

Ahora, si bien la usuaria manifiesta en su escrito que el predio presentó una fuga imperceptible en el medidor, no es menos cierto que del acervo probatorio existente en la empresa no se puede determinar que efectivamente el predio presentó una fuga o en su defecto que fue reparada y que tipo de fuga, como tampoco la usuaria allegó las pruebas contundentes y pertinentes que corroboraran su dicho, como fotografías y la utilización de instrumentos tecnológicos para detectar la fuga ya que manifiesta que fue imperceptible.

Empero, en caso de tenerlas a su disposición y de interponer los recursos de ley, se le sugiere allegarlas a nuestra entidad, para si es el caso, proceder a realizar algún ajuste a lo facturado en dichos periodos.

En consecuencia, no habrá lugar a modificar y/o reajustar los periodos de septiembre y octubre de 2021, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado de cobrar en los periodos de julio y agosto 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.

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

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”*. Subrayas fuera de texto.

Bajo tales anotaciones, es importante ilustrarle que a la fecha su reclamación versa por los periodos de septiembre y octubre de 2021 por valor de \$142.100 pesos (anexo copia factura), por ello, en caso de interponer recurso, debe continuar realizando el pago de los siguientes periodos facturados que no son objeto de reclamación. No obstante a lo anterior y atendiendo que a la fecha nuestra entidad no cuenta con un sistema de parametrizar los valores no reclamados, se le sugiere de aquí en adelante acercarse mes a mes a nuestras instalaciones a efectos de expedirle un pago parcial de los periodos facturados posteriores a la reclamación.

Así mismo, se le pone de presente que debido al artículo 1 de la **RESOLUCION CRA 955 DE 2021** que modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020 modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, la empresa iniciará la suspensión y/o corte del servicio público de conformidad a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 130 y 140 de la Ley 142 de 1994.

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 por ahora a la solicitud de la peticionaria de reajustar los periodos facturados de septiembre y octubre de 2021, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado de cobrar en los periodos de julio y agosto, 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 facturarle, tal y como se expone en los considerandos de la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INSTAR a la usuaria a efectos de proceder si es el caso a algún ajuste o modificación a lo facturado en los periodos de septiembre y octubre de 2021, allegar las pruebas pertinentes y contundentes que acrediten que el predio presentó fuga, su reparación y que tipo, conforme se indicó en la parte considerativa de esta decisión.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **LUZ PATRICIA SOLANO AVILA**, quien para el efecto puede citarse en la dirección **CALLE 5E N° 16 – 51 SAN MARCOS** de Piedecuesta y/o al correo electrónico luz_patricia_solano@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

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:

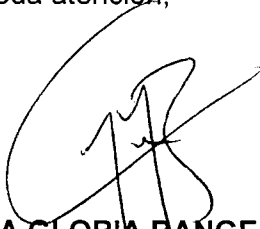
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 6 de 7

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 CONTROLADA

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