


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

Piedecuesta, 14 de febrero 2022

S. 2.022000250 15/02/2022 09:42  
PQR



Señor(a)  
**MARIA GRISELDA CASTELLANOS CÁCERES**  
CL 11 # 4-25  
LA FERIA.  
PIEDECUESTA

**AVISO**

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21699** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **227** del 4 de febrero de 2022, por la señora **MARIA GRISELDA CASTELLANOS CÁCERES**. 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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA 380-21699

Piedecuesta, 7 de febrero del 2022  
S. 2.022000190 07/02/2022 11:55

PQR



Señor(a)  
**MARIA GRISELDA CASTELLANOS CÁCERES**  
CL 11 # 4-25  
LA FERIA.  
PIEDECUESTA

Asunto: Respuesta a su petición de fecha 4 de febrero del 2021. RAD. 227

Cordial Saludo,

Para la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P es muy importante atender sus peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes.

Pues bien, en atención a su petición presentada el pasado 4 de febrero del 2022 conviene precisar en primera medida que, según el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas, de igual forma se procede a consultar en nuestro sistema de información respecto al código 008712 encontrando o siguiente:

1: USUARIO

Usuario :	008712	Identificación :		Ubicación:	90303	0655	0000	
Nombre :	GONZALEZ JUANA			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	3	
Dirección :	CL 11 4-25			Metausuario :	No	Familias:	1	
C. Jurídic :	No	Md. Control:		Fct:	0.0000000	Ciclo:	09	
Abogado :								
Medidor N :	0014045102 KENT - VOLUMETRICO - R160 EL			Digitos:	4	Diámetro:	1/2"	
Desocupado:	No	Matrícula inmobiliaria :		Número predial :				
Detenido :	No							
Meses mora:	0.00	Pagado :	No Pagado	Emitido :	2111091	Financiación :	0	
Usuario especial :	No						Promedio Asumido:	0
Consumo :	Mes 6: 25	Mes 5: 25	Mes 4: 16	Mes 3: 16	Mes 2: 15	Mes 1: 15	Promedio: 19	
Clase de suscriptor:								
Fecha de venta :	//	Pago de matrícula en :	FEB/01/87	Fecha de instalación :	FEB/01/91			

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	...	Uso	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
NOV-21-1	SI	593	973	380	...	1	3	12/20/21	CONSUMO FUERA DE RAN...	1353
OCT-21-1	NO	568	593	25	...	1	3	//		0
SEP-21-1	SI	543	568	25	...	1	3	10/21/21	CONSUMO FUERA DE RAN...	752
AGO-21-1	NO	527	543	16	...	1	3	//		0
JUL-21-1	NO	511	527	16	...	1	3	08/23/21	INSTALACION NORMAL	542
JUN-21-1	NO	496	511	15	...	1	3	//		0

<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



# CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 2 de 5

Teniendo en cuenta la anterior imagen, es importante recordarle 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.

Ahora bien, frente a sus solicitudes de descuento de consumos facturados por fuga de los periodos correspondiente a liquidar de noviembre y diciembre de 2021, en primera medida le indicamos que conforme a las lecturas que usted observa en la imagen se tiene que,

En efecto, el día 20 de diciembre de 2021 se tomó lectura de su medidor, el cual registró 1353 metros cúbicos. Como la anterior lectura- que tuvo lugar el 21 de octubre del 2021- había registrado 752 metros cúbicos, la diferencia resultante indica que entre noviembre y diciembre del 2021 el medidor registro un consumo de 601 metros cúbicos, de los cuales se cobró 300 metros cúbicos en noviembre y se le liquidaran los otros 300 metros cúbicos en la próxima factura periodo de diciembre.

De igual forma como se dijo se tomó lectura el día 21 de octubre de 2021 de su medidor, el cual registró 752 metros cúbicos. Como la anterior lectura- que tuvo lugar el 23 de agosto del 2021- había registrado 542 metros cúbicos, la diferencia resultante indica que entre septiembre y octubre del 2021 el medidor registro un consumo de 210 metros cúbicos, de los cuales solo se cobró 25 metros cúbicos en septiembre y 25 m3 en octubre; como usted puede ver solo se cobraron 50 m3 entre los dos periodos, quedando pendiente para cobrar 160 m3 hasta tanto se realizara la revisión previa a fin de identificar el aumento del consumo.

Por consiguiente, el día 5 de noviembre de 2021 se le comunico que el 10 de noviembre se llevaría a cabo la inspección de revisión previa, la misma se ejecutó el día señalado encontrándose nuestros técnicos una fuga perceptible en el inmueble, tal consta en la siguiente imagen.

1: CONSULTA DE SERVICIOS							
Orden :	443427	Sector :	90303	Consecutivo :	195531		
Código :	008712	Barrio :	93230	LA FERIA			
Fecha :	OCT/22/21	Dirección :	CL 11 4-25				
Hora :	09:28	Dir. Daño :	CL 11 4-25				
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION				
# Sol :	1	Ubicación :	90303	0655	0000	Ciclo: 09	Uso: 1
# Imp :	1	Medidor :	0014045102 KENT - VOLUMETRICO - R160 ELSTER				
Asignado a :			Serie: 2014 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 VERIFIC SI PRESENT ALGUN DAÑO							
DATOS DE LA EJECUCION							
Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0			
Fecha Inicio :	NOV/10/21	Hora Inic. :	02:10	Vr Materiales :	0		
Fecha Final :	NOV/10/21	Hora Term. :	02:20	Vr Administra :	0		
				Vr Pavimento :	0		
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1259	Subtotal :	0		
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0		
Usua. Solici :	JENNIFER NIÑO SIERRA		Fec Descargue :	DIC/02/21			
Usua. Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU		Total :	0			
Datos del Daño :			Ver # Fact S/N :	No. Cuotas : 0			
Observacion :	FUGA INTERNA HACIA TUBERIA GALVANIZADA. 2 PERSONAS. RESPONSABLE JORGE GUERRERO. ATENDIO RO						

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

Es de aclarar que en la última desviación se le confirmo todo el consumo debido a que ya se había identificado la causa del incremento la cual obedeció a fuga perceptible, ahora esta prestadora realiza el siguiente análisis si el día 10 de noviembre de 2021 la revisión previa fue atendida por el usuario ROQUE RUEDA en la misma se le informo que presentaba fuga, se desprende que al día 20 de diciembre que se tomó nueva mente lectura al medidor tenía 1353 m3, es decir pasaron 40 días y la fuga no fue reparada oportunamente en el entendido que desde el 10 de noviembre se informó de la existencia de la fuga y como se dijo la misma era perceptible ya que se evidencio de manera visible, no cabe duda la omisión del usuario en repararla a tiempo y ahora pretende que esta prestadora asuma su omisión y descuente el consumo registrado en el medidor.

De igual forma se realizaron las siguientes visitas al inmueble, con el fin de comprobar que la fuga no fue reparada a tiempo, si usted observa la lectura del medidor el día 28 de enero era de 1378 m3 lo que indica que la fuga fue reparada recientemente, pese haber sido detectada e inconforma el 10 de noviembre.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	450524	Sector :	90303	Consecutivo :	198265		
Código :	008712	Barrio :	93230 LA FERIA				
Fecha :	DIC/22/21	Dirección :	CL 11 4-25				
Hora :	15:00	Dir. Daño :	CL 11 4-25				
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION				
# Sol :	1	Ubicación :	90303 0655 0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	0014045102 KENT - VOLUMETRICO - R160 ELSTER				
Asignado a :			Serie: 2014 Dig. 4 Diam. 1/2 "				
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142)					
Observación :	VERIFIC SI LA FUG YA FUE REPARADA Q TIP D FUG PRESENTO HAC						

PRUEB D LLAV #PERSON #LECTURA

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	ENE/28/22	Hora Inic. :	12:10	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	ENE/28/22	Hora Term. :	12:13	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1378		
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua. Solici :	JENNIFER NIÑO SIERRA		Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	LYDA CASTELLANOS SAN		Fec Descargue :	FEB/04/22	
Datos del Daño:			Total :	0	
Observación :	Ver # Fact S/N:			No.Cuotas :	0
MEDI BUEN ESTADO NO SE OBSERVA FUGAS,BODEGA GUARDAN ZORRAS,,RESPON JOAN, FIRMA GRISE					

13/14

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	454166	Sector :	90303	Consecutivo :	1584		
Código :	008712	Barrio :	93230 LA FERIA				
Fecha :	ENE/31/22	Dirección :	CL 11 4-25				
Hora :	08:25	Dir. Daño :	CL 11 4-25				
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	3187004961 DAVID GALVIS				
# Sol :	1	Ubicación :	90303 0655 0000	Ciclo:	09	Uso:	
# Imp :	1	Medidor :	0014045102 KENT - VOLUMETRICO - R160 ELSTER				
Asignado a :			Serie: 2014 Dig. 4 Diam. 1/2 "				
Servicio :	305	REVISION DEL MEDIDOR					
Observación :	VERIFICAR QUE TIPO DE FUGA Y EN DONDE PRESENTO LA FUGA USUAR						
IO DICE QUE FUE ANTES DEL MED VERFI BIEN TOMAR LECT LLAMAR ANT 318700							

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	FEB/01/22	Hora Inic. :	01:50	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	FEB/01/22	Hora Term. :	02:00	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1381		
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua. Solici :	CORAIMA TOZCANO CARR		Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	LINA FERNANDA GOMEZ		Fec Descargue :	FEB/03/22	
Datos del Daño:			Total :	0	
Observación :	Ver # Fact S/N:			No.Cuotas :	
SELLO NO. LA FUGA ANTES DEL MDDR YA ESTA REPARADA Y FUGA INTERNA NO TIENE					

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

En el caso en concreto como usted verá, el consumo cobrado obedece al efectivamente a lo registrado por su medidor y la causa del incremento obedece a las señaladas anteriormente, es por ello que se le confirma los consumos hasta la lectura 1353 m<sup>3</sup> y es nuestro deber cobrar el consumo acorde al *"Artículo 146 de la ley 142 de 1994. 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"*.

Recuerde que, en la toma de lectura que tuvo lugar el 20 de diciembre del 2021, su medidor registró 1353 metros cúbicos. Como la anterior lectura había registrado 752 metros cúbicos, pasaron más de 600 m<sup>3</sup>. Es por ello que se le cargaron 300 m<sup>3</sup> en noviembre y 80 m<sup>3</sup> dejados de cobrar en los periodos de septiembre de 2021, por ende se le liquidaron 380 m<sup>3</sup>, así mismo se le liquidaran para el periodo de diciembre los 380 m<sup>3</sup>.

Como usted verá, el consumo cobrado obedece al efectivamente registrado por su medidor. En la cual los consumos facturados obedecieron a fuga perceptible la cual el usuario no reparó a tiempo y en consecuencia el medidor registró la fuga presentada, es importante resaltar que esta fue reparada después de confirmar el consumo y actualmente mantiene un consumo.

Así mismo se le pone de presente, que de acuerdo a lo evidenciado en la visita es importante señalar que la existencia de fugas visibles como las de medidores, tanques aéreos y/o de baños o conexiones externas son ajenas a la red de la empresa, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, ha informado que la fuga visible o perceptible 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" Transcurrido este periodo 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".

De manera pues que, aclarada la causa de la desviación la cual obedeció a consumo real conforme se constata con las lecturas extraídas del medidor que se encuentra instalado en su inmueble-, de acuerdo a lo que dispone el mismo artículo 149 de la Ley 142 de 1994, era nuestro deber cargarle las diferencias que se habían dejado de facturar

Recuerde que el fundamento legal de las empresas de servicios públicos para adelantar las actuaciones tendientes a cobrar los consumos dejados de facturar, es una potestad que encuentra fundamento precisamente en la onerosidad que le es propia a este negocio jurídico, la cual implica que el hecho de la prestación genere para la empresa el derecho de recibir el pago del servicio prestado. Adicionalmente, ésta se deriva del deber que tienen todos los usuarios de no trasladar a los demás, el costo o carga individual por el acceso y disfrute del servicio y de la obligación contractual que éstos adquieren al momento de suscribir el contrato de condiciones uniformes.

Es importante que tenga en cuenta que esta prestadora solo cobra el consumo que registra el medidor partiendo que el mismo registra todo el consumo de las instalaciones internas, conforme al.

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 5 de 5

**“Artículo 146 de la ley 142 de 1994.** 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”.

Es pertinente informarle que actualmente la empresa cuenta con la aplicación del descuento del 100% de los intereses por pago total o el 60% si financia de acuerdo a sus condiciones económicas.

Así las cosas le informamos que no le corresponden ningún ajuste si en cuenta se tiene que la causa del incremento obedeció a una fuga perceptible en el medidor la cual no es imputable a la empresa la misma es atribuible al usuario máxime que este debe realizar revisiones periódicas en sus instalaciones internas a fin de mantener en buenas condiciones sus conexiones y posteriormente evitar este tipo de inconvenientes.

En mérito de lo expuesto anteriormente,

## RESUELVE

**PRIMERO:** NO ACCEDER a sus pretensiones, respecto se le descuenta de la Facturación los valores cobrados teniendo en cuenta que la empresa ha liquidado correctamente los 380 m3 en el periodo de noviembre factura expedida en enero 2022 y los 380 m3 que se le facturaran en el periodo de diciembre factura que se expedirá en febrero de 2022, conforme al consumo registrado en el medidor de acuerdo a las lecturas que se extrajeron del instrumento de medida, acorde a lo expuesto anteriormente.

**SEGUNDO:** : NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 56 y 67 de la Ley 1437 del 2011, y de acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo 491 expedido el 28 de Marzo del 2020 por el Presidente de la República

**TERCERO:** Contra la decisión se podrá interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta Entidad; que de ratificar la determinación anunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación, de conformidad con lo estipulado la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,

  
**MARIA GLORIA RANGEL AYALA**  
 P.U. Atención al Usuario  
**EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

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