


		Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 1

Piedecuesta, 3 de mayo 2022

S. 2.022000763 04/05/2022 11:02  
PQR



Señor.  
**GABRIEL ANTONIO NIÑO PINZÓN.**  
CL 6A No. 3-53 SAN SILVESTRE.  
Piedecuesta.

**AVISO**

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-21816** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **803** del 19 de abril de 2022, por el señor **GABRIEL ANTONIO NIÑO PINZÓN**. 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

		Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 6

PTANA 330-21816

Piedecuesta, 26 de abril de 2022  
S. 2.022000696 26/04/2022 11:34

PQR



Señor  
**GABRIEL ANTONIO NIÑO PINZON**  
CALLE 6A N° 3 – 53 SAN SILVESTRE  
TELEFONO 322 256 4192  
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 19 de abril de 2022, interpuesto por el señor **GABRIEL ANTONIO NIÑO PINZON**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **0803**. 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 desviación significativa en el consumo facturado de enero y febrero de 2022 y según la orden de servicio realizada el 07 de febrero de 2022 se indicó que en el predio no había nadie, cosa que es incierta si en cuenta se tiene que siempre están en el inmueble con su esposa. Razón por la cual solicita se emita una nueva factura por violación al debido proceso.

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° **044839** corresponde a la dirección **CALLE 6A N° 3 – 53 SAN SILVESTRE** de Piedecuesta, y en el último periodo facturado, esto es, febrero de 2022 se le facturó 44 mts<sup>3</sup> de consumo, 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 : 044839 Identificación : C91341549 Ubicación: 90303 3578 0000  
 Nombre : NIÑO PINZON GABRIEL ANTONIO Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 1  
 Dirección : CL 16A 3-53 Metausuario : No Familias: 1  
 C. Jurídico : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclos: 09 Tel. :  
 Abogado :  
 Medidor N : 019-453157 QDFU-R160 - MECANICO MISURAT 2019 Dígitos: 5 Diámetro: 1/2"  
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : 314-27509 Número predial : 685470100000009630003500000000  
 Detenido : No  
 Meses mora: 1.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2202091 Financiación : 0  
 Usuario especial : No Promedio asumido: 0  

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	44	10	10	7	7	6	14

 Clase de suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL  
 Fecha de venta : JUN/06/19 Pago de matricula en : JUN/06/19 Fecha de instalación : ABR/25/19

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Orig...	Lec. tomada
FEB-22-1	NO	522	566	44	1	//	:		0
ENE-22-1	SI	478	522	44	1	02/25/22	02:24	CONSUMO FUERA DE...	566
DIC-21-1	NO	468	478	10	1	//	:		0
NOV-21-1	SI	458	468	10	1	12/27/21	12:24	CONSUMO FUERA DE...	488
OCT-21-1	NO	451	458	7	1	//	:		0
SEP-21-1	NO	444	451	7	1	10/27/21	10:25	INSTALACION NORM...	458

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 al momento de presentación de la petición, es decir, los periodos octubre, noviembre, diciembre de 2021, enero y febrero de 2022, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado.

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 noviembre y diciembre de 2021, teniendo en cuenta que la toma de lectura 27 de octubre de 2021 fue de 458 mts<sup>3</sup> y la toma de lectura del 27 de diciembre de 2021 fue de 488 mts<sup>3</sup>, cuya diferencia arrojaba para facturar 30 mts<sup>3</sup>, es decir, 15 mts<sup>3</sup> para cada mes, sin embargo, la empresa le facturó un consumo promedio de 10 mts<sup>3</sup> para cada mes, quedando pendiente por facturar 10 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 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".

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

Así las cosas, respetándose el debido proceso el 02 de febrero de 2022 se le envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de noviembre y diciembre de 2021, en aras de informarle que el 07 de febrero de 2022 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 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 señalado, mediante orden de servicios N° 452110, determinándose que estaba solo en el momento de la visita pero se pudo observar que las llaves estaban en buen estado, sin fugas externas y que presentaba una lectura de 1271 mts<sup>3</sup>, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	452045	Sector :	90303	Consecutivo :	199449				
Código :	044839	Barrio :	93380	SAN SILVESTRE					
Fecha :	DIC/28/21	Dirección :	CL 16A 3-53						
Hora :	16:14	Dir. Daño :	CL 16A 3-53						
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION						
# Sol :	1	Ubicación :	90303	3578	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	019-453157 QDFU-R160 - MECANICO MISURATORI						
Asignado a :	Serie: 2019 Dig. 5 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 REVISR								
TANQUE #PERSON VERIFIC SI PRESENT DAÑOS									

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	FEB/07/22	Hora Inic. :	07:50	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	FEB/07/22	Hora Term. :	07:55	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0

Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	562	
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		
Usua. Solici :	JENNIFER NIÑO SIERRA			
Usua. Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU	Fec Descargue :	FEB/09/22	
Datos del Daño :	Total :			0
Observacion :	Ver # Fact S/N :	No. Cuotas :	0	

!NO HAY NADIE. NO HAY SELLOS. NO HAY FUGAS EXTERNAS. PREDIO DESOCUPADO. RESPONSABLE EDWIN

Por consiguiente, para liquidar los periodos de enero y febrero de 2022, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 27 de diciembre de 2021 la cual fue de 488 mts<sup>3</sup> y la toma de lectura del 25 de febrero de 2022 la cual fue de 566 mts<sup>3</sup>, cuya diferencia nos arroja un total de 78 mts<sup>3</sup>, es decir, 39 mts<sup>3</sup> por mes, sin embargo, la empresa atendiendo la orden de servicio anterior en el cual no se observó daño alguno o anomalía que alterara el consumo registrado, procedió a facturarle el consumo dejado de cobrar en los periodos de noviembre y diciembre de 2021, correspondiente a 10 mts<sup>3</sup>, para un total a facturar de 88 mts<sup>3</sup>, es decir, 44 mts<sup>3</sup> por mes, como evidentemente se liquidó.

En el caso concreto, tenemos que la desviación significativa se evidenció en el periodo facturado de noviembre y diciembre de 2021, motivo por la cual la empresa procedió a facturarle un consumo promedio para dichos periodos (artículo 146 Ley 142 de 1994), sin embargo una vez realizo la investigación previa a efectos de establecer las causas del consumo a través de la visita técnica al predio se pudo confirmar que exteriormente no existía ningún daño o fuga que alterara el consumo registrado (artículo 149 Ley 142 de 1994) y por ende se procedió a cargarle al usuario en el periodo de enero y febrero de 2022, a parte del consumo registrado por el medidor para dichos periodos, el consumo dejado de cobrar en los periodos de noviembre y diciembre de 2021, dentro del término legal establecido para ello (artículo 150 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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 6

En virtud de lo anterior y contrario a lo manifestado por el petionario, la empresa siempre respeto el debido proceso, aclarándole que sí promedio los periodos de noviembre y diciembre de 2021, es en razón a que nuestro sistema es bimestral y las tomas de lectura se toman cada dos meses a efectos de estimar el consumo mensual, hecho éste por el cual el consumo facturado es igual en dos periodos de facturación. Del mismo modo, tenemos conforme al acervo probatorio adjunto, que fue enviada la carta del proceso de crítica de dichos periodos, la cual está debidamente firmada por la persona que la recibió, visita que se hizo efectiva pese a no haber nadie en el momento a la hora de su realización, sin embargo, fue dejada copia de la misma en el predio, tan es así, que el mismo petionario adjunta copia de la orden de servicio en la petición.

Por otra parte, es totalmente falso que la empresa no toma lecturas reales, pues conforme al material probatorio expuesto puede evidenciar sin duda alguna, que a la fecha ha facturado de conformidad a la toma de lectura realizada cada dos meses al medidor que surte su predio y en el periodo facturado de febrero de 2022 se le facturó hasta la lectura 566 mts<sup>3</sup>, es decir, conforme a la toma de lectura reales.

Ahora, es importante precisar que la situación que ocasiono alto consumo en el registro del predio y que solo el usuario es conocedor de las circunstancias que lo pudo causar, ya fue corregida al momento de la visita previa, si en cuenta se tiene la toma de lectura del 07 de febrero de 2022 la cual fue de 562 mts<sup>3</sup> y la toma de lectura realizada el 25 de febrero de 2022, cuya regla de tres nos arroja un consumo promedio de 7 metros por mes, lo que evidencia la estabilización en el consumo promedio del predio. Hecho que es ratificado con la última toma de lectura realizada al predio el 25 de abril de 2022 la cual arroja 579 mts<sup>3</sup>.

En consecuencia, no habrá lugar a modificar y/o reajustar los periodos de enero y febrero de 2022, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado de cobrar en los periodos de noviembre de 2021 a febrero de 2022, 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.

Bajo tales anotaciones, es importante ilustrarle que a la fecha su reclamación versa por los periodos de enero y febrero de 2022 por valor de \$276.560 pesos (anexo copia factura de febrero de 2022 último periodo facturado), 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 inició la suspensión y/o corte del

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 6

servicio público de conformidad a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 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: INFORMAR** al peticionario frente a su petición primera que contrario a su dicho la empresa ha tomado lectura bimestralmente al medidor que surte su predio, conforme consta en la primera imagen adjunta en la parte considerativa de la presente decisión donde puede verificar periodo facturado, consumo, fecha y lectura tomada, entre otras; y en virtud de los argumentos aquí plasmados.

**SEGUNDO: INFORMAR** al peticionaria respecto a su petición segunda, que la empresa frente al caso concreto siempre garantizó el debido proceso en el trámite de desviaciones significativas, dando aplicación a los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, tal y como se expuso en la parte motiva de esta decisión.

**TERCERO: NO ACCEDER** a la solicitud del peticionario de reajustar los periodos facturados de enero y febrero de 2022, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado de cobrar en los periodos de noviembre de 2021 a febrero de 2022, 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 y verificada con la última toma de lectura del 25 de abril de 2022. Por ello, estando dentro del término de ley para cobrarlo y actuando de conformidad con el artículo 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, se procedió a facturarlo, tal y como se expone en los considerandos de la parte motiva de esta decisión.

**CUARTO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **GABRIEL ANTONIO NIÑO PINZON**, quien para el efecto puede citarse en la dirección **CALLE 6A N° 3 – 53 SAN SILVESTRE** 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 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 CPS N° 022/2022 

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