


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

Piedecuesta, 24 de mayo 2022

S. 2.022000943 25/05/2022 09:54  
PQR



Señor.  
**FREDY CASTELLANOS**  
CALLE 14 No.7D-20  
CANDELARIA ANTIGUA.  
Piedecuesta.

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-21857** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1033** del 10 de mayo de 2022, por el señor **FREDY CASTELLANOS**. 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@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 9

PTANA 330-21857

Piedecuesta, 17 de mayo de 2022  
S. 2.022000879 17/05/2022 14:35  
PQR



Señor  
**FREDY CASTELLANOS**  
CALLE 14 N° 7D – 20 CANDELARIA ANTIGUA  
TELEFONO 316 410 8285  
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 10 de mayo de 2022, interpuesto por el señor **FREDY CASTELLANOS**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos y radicada con número interno **1033**, 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 1994 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 en los periodos de enero y febrero de 2022 se presentó una desviación significativa en el consumo y los propietarios cambiaron la tubería. Motivo por el cual solicita se modifique la factura para poder cancelar ya que tiene el servicio suspendido.

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° **006333** corresponde a la dirección **CALLE 14 N° 7D – 20 CANDELARIA ANTIGUA** de Piedecuesta, y en el último periodo facturado, esto es, marzo de 2022 se le facturó 410 mts<sup>3</sup> de consumo, encontrándose en mora de 5.45 meses y por ende en proceso de cobro jurídico, tal y como observa en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento y verificación.


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 2 de 9

1: USUARIO

Usuario : 006333 Identificación : Ubicación: 90401 4890 0000  
 Nombre : FIGUEROA CLAUSEN LUIS E. Uso: 2 COMERCIAL Estrato: 7  
 Dirección : CL 14 7D-20 Metausuario : No Familias: 1  
 C. Jurídic : Si Md. Control: Fct: 0.00000000 Ciclo: 09 Tel. :  
 Abogado : LINA MARIA MUÑOZ MOREA  
 Medidor N : 200A001575 ELSTER S220 SD - R160 ELSTER 2020 Digtos: 5 Diámetro: 1/2"  
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial : 6854701000000187000400000000  
 Detenido : No  
 Meses mora: 5.45 Pagado : No Pagado Emitido : 2203091 Financiación : 0  
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0  

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	155	155	15	15	12	12	61

 Clase de suscriptor:  
 Fecha de venta : // Pago de matricula en : OCT/01/00 Fecha de instalación : NOV/01/00

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada
MAR-22-1	SI	340	750	410	7	04/25/22	04:21	INSTALACION NORMAL	1159
FEB-22-1	NO	185	340	155	7	//	:		0
ENE-22-1	SI	30	185	155	7	02/25/22	02:22	CONSUMO FUERA DE RAN...	1121
DIC-21-1	NO	3213	3228	15	7	//	:		0
NOV-21-1	SI	3198	3213	15	7	12/23/21	12:21	CONSUMO FUERA DE RAN...	340
OCT-21-1	NO	3186	3198	12	7	//	:		0
SEP-21-1	SI	3174	3186	12	7	10/25/21	10:21	ILEGIBLE	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.

Atendiendo el 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 de noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero y marzo 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 la toma de lectura del 25 de octubre de 2021 no se pudo realizar por encontrarse ilegible, motivo por el cual el usuario cambio el medidor el 03 de noviembre de 2021 conforme consta en la orden de servicio N°445909.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 445909 Sector : 90401 Consecutivo :  
 Código : 006333 Barrio : 94020 CANDELARIA ANTIGUA  
 Fecha : NOV/03/21 Dirección : CL 14 7D-20  
 Hora : 16:38 Dir. Daño : CL 14 7D-20  
 Medio : PERSONAL Solicitante : FREDY ALEXANDER CASTELLANOS  
 # Sol : 1 Ubicación : 90401 4890 0000 Ciclo: 09 Uso: 2  
 # Imp : 0 Medidor : 000052058 CHORRO MULTIPLE TAVIRA  
 Sene: 2003 Dig. 4 Diam. 2"  
 Asignado a : 330 CAMBIO DE MEDIDOR.  
 Servicio : REGISTRA MEDIDOR MARCA ELSTER FECHA INSTALACION 3 NOVIEMBRE  
 Observación : 2021 LECTURA INICIO 00 # J200A001575

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio :	NOV/03/21	Hora Inic. :	16:39
Fecha Final :	NOV/03/21	Hora Tera. :	16:39
Cambio Med. :	S Lectura Serv. :	0	
Resultado :	38 MEDIDOR NUEVO	Subtotal :	0
Usua. Solici :	NESLLY LAGUADO QUINT	Vir. Iva :	0
Usua. Report :	NESLLY LAGUADO QUINT	Fec Descargue :	NOV/03/21
Datos del Daño :		Total :	0
Observacion :	REGISTRA MEDIDOR MARCA ELSTER INSTALACION 3 NOVIEMBRE 2021 LECTURA INICIO 00 # J200A001575	Ver # Fact S/N :	0

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 3 de 9

Y al realizar la toma de lectura del 23 de diciembre de 2021 ésta arrojó 340 mts<sup>3</sup>, evidenciándose una desviación significativa en el consumo, razón por la cual se le facturó consumo promedio de 15 mts<sup>3</sup> para cada mes, de conformidad al 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 afros individuales".

Por ello, respetándose el debido proceso se le envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de noviembre y diciembre de 2021, en aras de informarle que se le practicaría una revisión previa a efectos de determinar el alto consumo registrado en el predio, tal y como consta en el oficio que adjunto constante de 1 folio.

Por consiguiente, es importante informarle al peticionario 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, mediante orden de servicios N° 452777 llevada a cabo el 11 de febrero de 2022 determinándose que las llaves estaban en buen estado, que en el momento no había nadie pero que estaba ocupado y funcionaba un bolo club, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	452777	Sector :	90401	Consecutivo :	200081		
Código :	006333	Barrio :	94020 CANDELARIA ANTIGUA				
Fecha :	ENE/03/22	Dirección :	CL 14 7D-20				
Hora :	13:48	Dir. Daño :	CL 14 7D-20				
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION				
# Sol :	1	Ubicación :	90401 4890 0000	Ciclo :	09	Uso :	2
# Imp :	2	Medidor :	200A001575 ELSTER S220 SD - R160 ELSTER				
Asignado a :		Serie :	2020 Dig.5 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:	FEB/11/22	Hora Inic. :	04:50	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	FEB/11/22	Hora Term. :	05:00	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1105		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0		
Usua. Solici :	YURLEY VANESSA GARC	Vlr. Iva :	0		
Usua. Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU	Fec Descargue :	FEB/16/22		
Datos del Daño:		Total :	0		
Observacion :		Ver # Fact S/N:		No. Cuotas :	0
NO HAY SELLOS. LLAVES EN BUEN ESTADO. NO HAY NADIE. FUNCIONA BOLO CLUB. PREDIO OCUPADO.					

Para liquidar los periodos de enero y febrero de 2022, la empresa tuvo en cuenta la toma de lectura del 23 de diciembre de 2021 la cual fue de 340 mts<sup>3</sup> y la toma de lectura del 25 de febrero de 2022 la cual fue de 1121 mts<sup>3</sup>, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 781 mts<sup>3</sup>, es decir, 390 mts<sup>3</sup> para cada mes, sin embargo, la empresa solo facturó 155 mts<sup>3</sup> para cada mes, hasta tanto realizara otra visita técnica a efectos de determinar el consumo registrado.

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

Por ende, se envió nuevamente carta del proceso de crítica de los periodos de enero y febrero de 2022, informándoles que se realizaría otra visita técnica al predio en aras de determinar y verificar el consumo registrado hasta el momento (se adjunta un folio). La cual se llevó a cabo el 25 de marzo de 2022 a través de la orden de servicio N° 461117, determinándose fuga interna, programar revisión, medidor en buen estado, tal y como se observa en la siguiente imagen que adjunto de nuestro sistema interno.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 461117 Sector : 90401 Consecutivo : 203964  
 Código : 005336 Barrio : 94020 CANDELARIA ANTIGUA  
 Fecha : MAR/07/22 Dirección : CL 14 7D-20  
 Hora : 11:25 Dir. Daño : CL 14 7D-20  
 Medio : S.L.C. Solicitante : FACTURACION  
 # Sol : 1 Ubicación : 90401 4890 0000 Ciclo: 09 Uso: 2  
 # Imp : 1 Medidor : 200A001575 EL STER S220 SD - R160 EL STER  
 Serie: 2020 Dig. 5 Diam. 1/2 "  
 Asignado a :  
 Servicio : 946 REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142  
 Observación : VERFI SI EXT FUG INT O EXT, REVI SANITAR, TANQ, INSTALC, PRU  
 EBA DE LLAVES, LECT, # PERSON

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio:	MAR/25/22 Hora Inic. : 02:00	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAR/25/22 Hora Tern. : 02:04	Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N Lectura Serv. 1169		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua.Solici :	YURLEY VANESSA GARCÍ	Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	LYDA CASTELLANOS SAN	Fec Descargue :	MAR/31/22
Datos del Daño:		Total :	0
Observación :	Ver # Fact S/N:	No.Cuotas :	0

FIGA INTERNA PROGRAMAR REVISION SELLO NO TIENE MEDIDOR EN BUE ESTADO.FIRMA AVELINO SANDOVA

Con fundamento en lo anterior, se ejecutó otra visita técnica el 31 de marzo de 2022 a través de la orden de servicio N° 462313 y en la cual se verificó al realizar prueba de llaves, que el predio no presentaba fugas.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 462313 Sector : 90401 Consecutivo : 158997  
 Código : 005336 Barrio : 94020 CANDELARIA ANTIGUA  
 Fecha : MAR/24/22 Dirección : CL 14 7D-20  
 Hora : 17:19 Dir. Daño : CL 14 7D-20  
 Medio : PERSONAL Solicitante : POR CRITICA  
 # Sol : 1 Ubicación : 90401 4890 0000 Ciclo: 09 Uso: 2  
 # Imp : 4 Medidor : 200A001575 EL STER S220 SD - R160 EL STER  
 Serie: 2020 Dig. 5 Diam. 1/2 "  
 Asignado a :  
 Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR  
 Observación : HACER PRUEBA DE LLAVES, VERFI SI EXT FUG INT O EXT, SANITARI  
 OS,TANQUE,NUM PERS,LECT,EST MED

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio:	MAR/31/22 Hora Inic. : 10:50	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAR/31/22 Hora Tern. : 11:00	Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N Lectura Serv. 1180		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua.Solici :	YURLEY VANESSA GARCÍ	Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	LINA FERNANDA GOMEZ	Fec Descargue :	ABR/01/22
Datos del Daño:		Total :	0
Observación :	Ver # Fact S/N:	No.Cuotas :	0

SE HIZO PRUEBA D LLVS. NO PRESENTA FUGA, MDDR REGISTRANDO MDDR SURTE BOLO LA CANDELARIA

Entonces para el último periodo facturado esto es, marzo de 2022 y posteriormente abril de 2022 (a la fecha no se ha facturado) atendiendo que nuestro sistema es bimestral, se procedió a facturar el consumo dejado de cobrar en los periodos de diciembre de 2021 a febrero de 2022 y que corresponden al registro extraído en la toma de lectura que se realiza

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@piedrecuestanaesp.gov.co

@Piedrecuestana\_

@PiedrecuestanaESP

Piedrecuestana\_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

al medidor que surte el predio y que hasta la última toma de lectura realizada el 25 de abril de 2022 corresponde a 1159 mts<sup>3</sup>, razón por la cual se facturó 410 mts<sup>3</sup> para marzo y 410 mts<sup>3</sup> que se facturaran en su momento para el periodo de abril de 2022.

Lo anterior, con fundamento en las ordenes de servicio aquí ejecutadas y el acervo probatorio adjunto a la presente petición por parte del usuario, correspondiente al material fotográfico, en el cual se puede acreditar en la fotografía primera que la causa que generó la desviación significativa en el consumo fue producto de una fuga sin duda alguna perceptible, al observarse superficialmente un derramamiento de agua, es decir, visible a los sentidos del ser humano, la cual 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.

Respecto a la existencia de fugas visibles, 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.*

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.**

Con fundamento en lo anterior, la empresa advierte al usuario que atendiendo que la fuga que presentó su predio fue perceptible y a la fecha ya fue reparada conforme a su dicho y a las ultimas tomas de lectura, no habrá lugar a realizar ningún ajuste o modificación a la

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 9

facturación de los periodos de enero, febrero y marzo de 2022, teniendo en cuenta que es el último periodo facturado, por el contrario la empresa con fundamento en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, podía cargar al suscriptor el consumo dejado de facturar en los periodos de noviembre de 2021 a febrero de 2022.

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.

Bajo tales anotaciones, es importante ilustrarle que a la fecha su reclamación versa únicamente por los periodos de enero, febrero y marzo de 2022 por valor de \$3.417.340 pesos, conforme a la factura N° 7094148 del periodo facturado de marzo de 2022 de la cual adjunto una copia, por ello, esta prestadora le pone de presente a efectos de dar cumplimiento al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, que debe realizar el pago de los periodos facturados que no son objeto de reclamación y que corresponden a 3 meses de mora aproximadamente por valor de \$430.200 pesos (adjunto copia factura periodo de diciembre de 2021 – periodos no reclamados) y/o allegar acuerdo de pago debidamente tramitado. No obstante a lo anterior y si es su deseo cancelar la suma anteriormente señalada para acudir a la interposición de los recursos de ley, se insta para que se acerque a nuestra entidad a efectos de generarle una factura con pago parcial, atendiendo que a la fecha nuestra entidad no cuenta con un sistema de parametrizar los valores no reclamados. Igualmente, es pertinente sugerirle que de aquí en adelante debe 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 inicio la suspensión y/o corte del servicio público de conformidad a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

Ahora, atendiendo que se encuentra en mora de 5 meses más el periodo actual, se le pone a su conocimiento el Acuerdo N° 002 de 2022, mediante el cual la empresa establece 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:

- a). El **cien por ciento 100%** de los intereses, para quienes paguen la totalidad de la deuda hasta el 31 de diciembre de 2022.
- b). El **cincuenta por ciento 50%** para quienes hagan acuerdo de pago hasta el 31 de diciembre de 2022.

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.

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 9

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 **20% de cuota inicial**, se procederá a realizar la financiación con la posibilidad de pagar en 12 o 24 meses según elección del suscriptor y/o usuario.

Conforme a lo anterior, lo invitamos para que se acerque a nuestra instalación en sede administrativa para que sea atendido 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 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: NEGAR** la solicitud del peticionario de reajustar las facturas correspondientes a los periodos de enero, febrero y marzo de 2022 (periodo actual liquidado) y posteriormente abril de 2022 (a la fecha no se ha facturado), toda vez que lo que se facturó y liquidó fue el consumo que registró el predio conforme a la toma de lectura realizada al medidor que surte su predio en los periodos de noviembre de 2021 a febrero de 2022, que obedeció a una fuga perceptible visible ante los sentidos del ser humano, conforme al material fotográfico anexo a la petición, la cual no es atribuible a la empresa y por expresa normatividad puede ser subsanado y cargado al suscriptor una vez se confirme el consumo, tal y como se dispone en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: INFORMAR** al peticionario que la empresa 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.

**TERCERO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **FREDY CASTELLANOS**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **CALLE 14 N° 7D – 20**

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 8 de 9

**CANDELARIA ANTIGUA** 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..."*.

**CUARTO:** Se le comunica que los valores que no son objeto de reclamación corresponden a la suma de \$430.200 pesos, correspondiente a 3 meses de mora, conforme se discriminó en la parte motiva de esta decisión, los cuales debe acreditar su pago y/o allegar acuerdo de pago debidamente tramitado, a efectos de interposición de los recursos de ley.

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

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