


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

Piedecuesta, 23 de junio 2022

S. 2.022001213 24/06/2022 09:35
PQR



Señor(a)
HASBLEYDY MOSQUERA CRESPO
 CL 18 # 7-04 APTO 301 CASA 47
 PIEDEMONTE
 Piedecuesta
jaimacostamosquera@gmail.com

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-21917** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1286** del 7 de junio de 2022, por la señora **HASBLEYDY MOSQUERA CRESPO**. 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.

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

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 5

PTANA 330-21917

Piedecuesta, 17 de junio de 2022

S. 2.022001162 17/06/2022 11:26

PQR



Señora
HASBLEYDY MOSQUERA CRESPO
CALLE 18 N° 7 – 04 APTO 301 CASA 47 PIEDEMONT
jaimacostamosquera@gmail.com
TELEFONO 317 392 7672
 Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación. Rad. 330-21865 del 23 de mayo de 2022.

Que la señora **HASBLEYDY MOSQUERA CRESPO**, usuario del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la Empresa en la **CALLE 18 N° 7 – 04 APTO 301 CASA 47 PIEDEMONT** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 07 de junio de 2022, con radicado interno 1286, en el cual expuso lo siguiente:

HECHOS

La señora **HASBLEYDY MOSQUERA CRESPO**, señala que atendiendo las visitas técnicas realizada al predio en las cuales se determinó que el medidor estaba en buen estado y que no existían fugas externas ni internas, no siendo necesaria la prueba de geófono, solicita sea ajustada la factura de marzo de 2022 y siguientes.

PRETENSIONES

La señora **HASBLEYDY MOSQUERA CRESPO** solicita se reconsidere dicha decisión y en consecuencia se reajusten las facturas correspondientes, así mismo, se revoque todas las multas, incrementos o cobros adicionales y en consecuencia se proceda a su devolución inmediata de dichos pagos.

RESPUESTA DE LA PETICIÓN

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en término oportuno el día 23 de mayo de 2022 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos, negó sus pretensiones de reajustar la factura del periodo facturado de marzo de 2022 (periodo actual liquidado) 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 enero a marzo de 2022, que obedeció a una fuga perceptible en el tanque aéreo, 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.

Todas las anteriores pruebas fueron debidamente acotadas dentro de la contestación de manera que la decisión tomada por la entidad se enmarco dentro de la normatividad legal

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 5

vigente y según los procedimientos establecidos, no obstante, la señora **HASBLEYDY MOSQUERA CRESPO** manifiesta su inconformismo con el acto administrativo emanado el día 23 de mayo de 2022 respuesta radicada bajo PTANA 330 – 21865.

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”*.

Al enfocarnos al caso concreto, observamos que la citación para notificación personal del acto administrativo 330 - 21865 del 23 de mayo de 2022, se envió el mismo día con radicado de salida N° 934, junto con la copia decisión administrativa ateniendo el estado de emergencia sanitaria preventivo en que nos encontramos actualmente a causa del Covid – 19. Situación por la cual la usuaria compareció a nuestras instalaciones el 31 de mayo de 2022, siendo notificada personalmente de la decisión e interponiendo el 07 de junio de 2022 recurso de reposición y en subsidio apelación contra la misma, es decir, dentro de los términos de ley para la interposición de los recursos.

Teniendo en cuenta los recursos interpuestos, se procedió a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor **N° 043549** corresponde a la dirección **CALLE 18 N° 7 – 04 APTO 301 CASA 47 PIEDEMONTE** de Piedecuesta.

Ahora respecto a las inconformidades de la peticionaria brindada en la respuesta del 23 de mayo del presente año mediante PTANA 330 – 21865, se procede a dar contestación al recurso interpuesto conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. *“De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”*.

Como primera medida tenemos que según el acervo probatorio expuesto en decisión recurrida, una vez el predio presentó desviación significativa en los consumos registrados al momento de las tomas de lectura que se realizan al medidor que surte el predio, la empresa en virtud de lo contemplado en los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, procedió a facturar consumo promedio hasta tanto no se realizara las pesquisas pertinentes en aras de determinar y esclarecer las causas del alto consumo percibido.

Por ello, en aras de establecer el origen del alto consumo, se realizaron cuatro visitas técnicas al predio mediante ordenes de servicio N°451657 del 05 de febrero de 2022, N° 460446 del 24 de marzo de 2022, N° 468469 del 17 de mayo de 2022 y N° 468707 del 20 de mayo de 2022, las cuales pese a revisar las instalaciones del predio no se encontraban daños en el medidor como tampoco fugas externas ni internas, motivo por el cual se le sugirió realizar prueba de geófono. Empero, en la última visita técnica practicada fue 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 3 de 5

misma peticionaria quien informó que la fuga que presentó su predio ya había sido reparada que había sido en el tanque aéreo y habían cambiado el flotador.

Entonces, resulta importante precisar que las investigaciones previas indicadas, se realizaron con el propósito de garantizar el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al usuario, con la finalidad igualmente que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma, como sucedió en el caso que hoy ocupa nuestra atención.

Situación por la cual se negó su solicitud de reajustar el periodo de marzo de 2022 (periodo reclamado y último periodo liquidado al momento de la presentación de la reclamación), pues no cabe duda para la empresa que el motivo que generó el alto consumo y afirmado por la misma peticionaria, fue la fuga perceptible que presentó el predio en el tanque aéreo. Quedando de esta manera evidente que, el consumo promedio facturado en el periodo de marzo de 2022 se realizó con justa causa hasta tanto no se realizaron las pesquisas pertinentes que nos indicaran y determinaran la causa de la desviación significativa que se presentó de enero a marzo de 2022.

Frente a la identificación de las fugas como perceptibles o imperceptibles, es fundamental traer a colación lo dispuesto en los numerales 22 y 23 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015, que señala lo siguiente.

“22. Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

23. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.

De conformidad con las definiciones citadas, se entiende que si la fuga puede ser detectada sin ayuda de instrumentos y con el solo apoyo de los sentidos humanos, estamos frente a una fuga perceptible, como el caso que hoy nos ocupa, cuando la misma usuaria señaló que repararon la fuga que presentaba el tanque aéreo de almacenamiento; y si por el contrario, se requiere de equipos especiales y técnicos como el geófono para detectarla, esta será imperceptible, situación que nunca acaeció.

Por otra parte y en cuanto a la solicitud de medida provisional, la empresa la tramitará en lo concerniente al artículo 150 de la Ley 142 de 1994 que estipula: “DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores”.

De antemano, cabe aclarar a la peticionaria que si bien es cierto en decisión recurrida la empresa tanto en la parte considerativa y resolutive informó que en los próximos periodos facturados se le iban a cobrar los 272 mts³ que registró el medidor que surte su predio conforme a las tomas de lectura de enero a marzo de 2022 producto de la fuga perceptible que se presentó en el inmueble, no es menos cierto, que al momento de la reclamación y a la fecha no se han facturado.

Circunstancia por la cual respecto a que no sea cobrado los 272 mts³ que se le informó que se le iban a facturar en los periodos siguientes al periodo actual al momento de la presentación de la reclamación (marzo de 2022), la empresa no emitirá ningún

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 4 de 5

pronunciamiento ni análisis sobre hechos futuros e inexistentes que a la fecha no se han facturado por encontrarse en mencionado momento en trámite de investigación previa.

Ahora, es importante indicarle a la peticionaria que su reclamación incurre únicamente en el periodo facturado de marzo de 2022, sin que esto impida que la usuaria realice el respectivo reclamo ante nuestra entidad una vez sean expedidas las facturas ibídem.

En consecuencia, se tiene que dentro del caso en concreto la requirente advierte inconformidad frente a la decisión inicial, sin embargo, no cabe duda que en ese acto administrativo del 23 de mayo de 2022 se le puso en conocimiento a la señora **HASBLEYDY MOSQUERA CRESPO** el caso en particular, motivando adecuadamente y de manera cronología los hechos suscitados por los cuales no se accedió a sus peticiones, demostrándose de esta manera que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios actuó de conformidad en lo tendiente a la normatividad vigente aplicable al caso concreto.

En este orden de ideas, se le informa a la recurrente que la empresa confirma en su totalidad su decisión inicial y concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

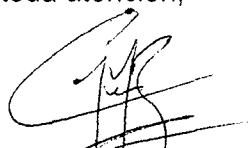
RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la decisión emitida por la Empresa mediante **PTANA 330-21865** del 23 de mayo de 2022, por las razones expuestas en los considerandos de la presente respuesta.

SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente decisión a la señora **HASBLEYDY MOSQUERA CRESPO** para el efecto puede citarse en la **CALLE 18 N° 7 – 04 APTO 301 CASA 47 PIEDEMONTE** de Piedecuesta y/o a través del correo electrónico jaimacostamosquera@gmail.com, haciéndole entrega de una copia de la misma.

TERCERO: Enviar la actuación y el respectivo expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que decida sobre el recurso de apelación.

Con toda atención,



MARIA GLORIA/RANGEL AYALA
P.U. ATENCIÓN USUARIO
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS
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