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

Piedecuesta, 14 de junio 2022

S. 2.022001127 15/06/2022 10:52
PQR



Señor.
LUIS ERNESTO FLOREZ SUAREZ.
CARRERA 2C No. 2an-18 piso 3.
Palermo uno
Piedecuesta.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-21898** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1214** del 31 de mayo de 2022, por el señor **LUIS ERNESTO FLOREZ SUAREZ**. 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

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 330-21898

Piedecuesta 06 de junio de 2022.

PQR



Señor.

LUIS ERNESTO FLOREZ SUAREZ.

CARRERA 2C No. 2an-18 piso 3.

Palermo uno

Piedecuesta.

Respuesta al oficio de fecha 31 de mayo de 2022, interpuesto por el señor **LUIS ERNESTO FLOREZ SUAREZ** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., identificado bajo radicado interno **No. 1214**, en atención a sus pretensiones me permito dar respuesta a las mismas con base en las siguientes,

CONSIDERACIONES.

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 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 en el caso en concreto tenemos que el peticionario solicita un descuento en el recibo de agua cuyo monto para el periodo facturado de marzo de

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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-

103.F07

Versión: 2.0

Página 2 de 5

2022 por valor de \$295.260 pesos, toda vez que ya revisaron y no encontraron daño alguno y le avisaron que el próximo recibo llegaría por una suma similar.

Teniendo en cuenta su solicitud, esta Empresa Municipal de Servicios Públicos procede a revisar en su sistema comercial el código suscriptor **No. 030515** correspondiente a la dirección **CARRERA 2C No. 2AN-18 PISO 3** de Piedecuesta, y se observa que para el periodo actual liquidado, esto es, marzo 2022, se le facturó **96 m3** de consumo de acuerdo a la lectura registrada en el medidor, conforme puede ser verificado en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento y verificación.

1: USUARIO

Usuario : 030515 Identificación : C 91235334 Ubicación: 90300 2946 0000
 Nombre : FLOREZ SUAREZ LUIS ERNESTO Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
 Dirección : CRA 2C 2AN-18 P 3 Metausuario : No Familias: 1
 C. Jurídico : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclos: 09 Tel. :
 Abogado :
 Medidor N : 0012064632 VOLUMETRICO KENT 2012 Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : Número predial : 685470100000010070902901000000
 Detenido : No
 Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2203091 Financiación : 1
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	30	30	19	19	12	12	20

 Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : ABR/24/13 Pago de matrícula en : ABR/25/13 Fecha de instalación : FEB/02/13

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo A...	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
MAR-22-1	SI	964	1060	96	0 3	04/20/22	CONSUMO FUERA DE RAN...	1156
FEB-22-1	NO	934	964	30	0 3	//		0
ENE-22-1	SI	904	934	30	0 3	02/21/22	CONSUMO FUERA DE RAN...	1058
DIC-21-1	NO	885	904	19	0 3	//		0
NOV-21-1	NO	866	885	19	0 3	12/18/21	INSTALACION NORMAL	903
OCT-21-1	NO	854	866	12	0 3	//		0

Teniendo en cuenta la anterior imagen, 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.

Ahora, al analizar su petición con la imagen expuesta anteriormente, encontramos como primera medida que efectivamente se observó una desviación significativa en los periodos de enero y febrero de 2022, teniendo en cuenta que la toma de lectura del 18 de diciembre de 2021 fue de **903 m3** y la toma de lectura del 21 de

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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-

103.F07

Versión: 2.0

Página 3 de 5

febrero de 2022 fue de **1058 m3**, cuya diferencia arrojó para facturar **155 m3**, es decir, se debía liquidar **77 m3** para cada mes de enero y febrero de 2022, sin embargo, esta empresa asumió un promedio y solo le facturó **30 m3** para cada mes, quedando pendiente por facturar **95 m3**, hasta tanto se llevará a cabo la revisión previa al inmueble a fin de investigar la causa del incremento.

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".

Por lo expuesto, es importante enunciarle al usuario que en aras de determinar la desviación significativa esta Prestadora de Servicios Públicos practicó una revisión previa al predio por alto consumo el día 18 de marzo de 2022, a través de orden de servicio **No. 461700**, donde según reporte se pudo observar que la revisión previa no fue atendida pese a que se comunicó con antelación sobre la inspección que se realizaría.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	461700	Sector :	90300	Consecutivo :	158842
Código :	030515	Barrio :	93042	PALERMO UNO	
Fecha :	MAR/17/22	Dirección :	CRA 2C 2AN-18 P 3		
Hora :	11:15	Dir. Daño :	CRA 2C 2AN-18 P 3		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	FRANK 3212674273		
# Sol :	1	Ubicación :	90300	2946	0000
# Imp :	1	Medidor :	0012064632 VOLUMETRICO KENT		
Asignado a :		Serie:	2012 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	305	REVISION DEL MEDIDOR			
Observación :	LLAMAR URGENTE, VERFI SI EXT FUG INT O EXT, TANQ AEREO, SANI				
TARIO, NUM PERSONAS					

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	MAR/18/22	Hora Inic. :	09:00	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAR/18/22	Hora Term. :	09:20	Vr Administra :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1144	Vr Pavimento :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua. Solici. :	YURLEY VANESSA GARCÍ			Vlr. Iva :	0
Usua. Report. :	LINA FERNANDA GOMEZ			Fec Descargue :	MAR/22/22
Datos del Daño:				Total :	0
Observacion :	SE VISITO, SOLO EN EL MOMENTO, SE LLAMO VARIAS VECES, NO CONTESTO			Ver # Fact S/N:	
				No. Cuotas :	0

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

Por otra parte, el día 26 de mayo se llevó a cabo la siguiente visita en la cual se determinó la no existencia de fugas conforme consta en la siguiente imagen.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	464283	Sector :	90300	Consecutivo :	204287
Código :	030515	Barrio :	93042 PALERMO UNO		
Fecha :	ABR/20/22	Dirección :	CRA 2C 2AN-18 P 3		
Hora :	15:51	Dir. Daño :	CRA 2C 2AN-18 P 3		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90300 2946 0000	Ciclo:	09
# Imp :	2	Medidor :	0012064632 VOLUMETRICO KENT	Uso:	1
Asignado a :		Medidor :	0012064632 VOLUMETRICO KENT		
Servicio :	946	Medidor :	0012064632 VOLUMETRICO KENT		
Observación :	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142)				
	REV LECT, REV MED, REV LLAV INTER Y EXTER, NUM PERS.				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio:	MAY/26/22	Hora Inic. :	02:00
Fecha Final :	MAY/26/22	Hora Term. :	02:10
		Vr Materiales :	0
		Vr Administra :	0
		Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1163
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua.Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P	Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	OLGA RODRIGUEZ FORTU	Fec Descargue :	JUN/03/22
Datos del Daño:		Total :	0
Observacion :	Ver # Fact S/N:	No. Cuotas :	0

MEIDOR REGISTRA NORMAL. NO HAY FUGAS. VIVE 1 PERSONA. RESPONSABLE JORGE GUERRERO. ATENDI

De esta manera, una vez confirmado el consumo, para facturar los periodos de marzo y abril de 2022, la empresa tuvo en cuenta la toma de lectura del 21 de febrero de 2022 la cual fue de 1058 m3 y la toma de lectura del 20 de abril de 2022 la cual fue de 1156 m3, cuya diferencia nos arrojaba un total a facturar de 98 m3, es decir, 49 m3 para cada mes, sin embargo atendiendo la orden de servicio anteriormente expuesta, la empresa procedió a facturar el consumo dejado de facturar, correspondiente a 95 m3, para un total de 193 m3, esto es, 96 m3 de consumo por mes, como evidentemente se facturó.

Es de aclarar que para los periodos de enero y febrero de 2022 el medidor registro 77.5 mtr3 por mes y para los periodos a liquidar de marzo y abril el medidor registro 49 mtr3 por mes, lo que indica que en el predio no existen fugas atendiendo que el consumo se redujo comparado al de enero y febrero.

Por lo anterior, Circunstancia que se llevó a cabo con fundamento en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 donde se estipula: "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a

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

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

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.

En consecuencia, no hay lugar a ninguna modificación o reajuste a lo facturado en los últimos cinco periodos facturados, pues a la fecha se ha liquidado correctamente de conformidad al registro extraído del medidor que surte el predio.

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,

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a la solicitud del peticionario de descuento en lo facturado para el periodo de abril de 2022. Lo anterior, de conformidad a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión, No acceder a ninguna otra pretensión.

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **LUIS ERNESTO FLOREZ SUÁREZ**, quien para el efecto puede notificarse en la **CARRERA 2C No. 2AN-18 PISO 3** 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 apoyo gestión jurídica Valentina Ardila CPS-055-022.

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