



# CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 1 de 1

Piedecuesta, 14 de junio 2022

S. 2.022001126 15/06/2022 10:49

PQR



Hermana.

**YANIRA CARRILLO FIGUEROA.**  
RECTORA COLEGIO LA PRESENTACIÓN  
CARRERA 6 No. 5-50.  
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 330-21892** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1172** del 26 de mayo de 2022, por la hermana **YANIRA CARRILLO FIGUEROA**. 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 7

PTANA 330-21892

Piedecuesta, 07 de junio de 2022  
S. 2.022001058 07/06/2022 11:04  
PQR



Hermana  
**YANIRA CARRILLO FIGUEROA**  
RECTORA COLEGIO LA PRESENTACION  
CARRERA 6 N° 5 – 50  
TELEFONO 316 469 5706  
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha interpuesto por la Hermana **YANIRA CARRILLO FIGUEROA**, Rectora del Colegio la Presentación de Piedecuesta el 26 de mayo de 2022, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1172** 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 la peticionaria solicita una revisión al consumo facturado en el mes de marzo de 2022 el cual tuvo un incremento de tres veces más a la factura anterior. Así mismo, solicita una revisión mensual a los medidores de la institución con el fin de llevar un control de incrementos y fugas.

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° 009047** corresponde a la dirección **CALLE 6 N° 5 – 73 FRENTE AL COMANDO DE POLICIA COLEGIO LA PRESENTACION - SURATOQUE** de Piedecuesta, y en el último periodo facturado, esto es, marzo de 2022, se le facturó 204 mts<sup>3</sup> de consumo, tal y como se observa en el siguiente pantallazo 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 : 009047 Identificación : Ubicación: 90402 1760 0000  
 Nombre : COMUNIDAD DE LAS HERMANAS DE LA CARIDAD Uso: 4 OFICIAL Estrato: 7  
 Dirección : CL 6 5-73 FRENTE AL COMANDO DE POLICIA COLEGIO LA PRESENT Metausuario : No Familias: 1  
 C. Juridic : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel. :  
 Abogado :  
 Medidor N : 0000220399 MEDIDOR HOME - VOLUMETRICO @ Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"  
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial : 68547010000001050003000000000  
 Detenido : No  
 Meses mora: 0.00 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 :	52	52	30	30	30	30	37

 Clase de suscriptor:  
 Fecha de venta : // Pago de matrícula en : OCT/01/91 Fecha de instalación : OCT/01/91

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tomada ^
MAR-22-1	SI	5672	5876	204	.7	04/28/22	04:25	CONSUMO FUERA DE ...	6080
FEB-22-1	NO	5620	5672	52	.7	//	:		0
ENE-22-1	SI	5568	5620	52	.7	02/25/22	02:23	CONSUMO FUERA DE ...	5783
DIC-21-1	NO	5538	5568	30	.7	//	:		0
NOV-21-1	SI	5508	5538	30	.7	12/27/21	12:23	CAJILLA TAPADA TEM...	0
OCT-21-1	NO	5478	5508	30	.7	//	:		0 v

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.

Y atendiendo el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 la empresa procede a discriminar únicamente los últimos cinco periodos facturados al momento de la reclamación, es decir, los periodos de noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero y marzo de 2022, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. Por ende, cualquier reclamación frente a consumos de periodos anteriores a los mencionados ya es extemporáneo por caducidad.

Ahora, al analizar su petición con la imagen expuesta anteriormente, se puede observar que efectivamente para los periodos de noviembre de 2021 a febrero de 2022, la empresa facturó consumo promedio teniendo en cuenta que no fue posible tomar lectura el 27 de diciembre de 2021, por encontrarse la cajilla tapada.

En consecuencia para los periodos de noviembre y diciembre de 2021 se le facturó un consumo promedio de 30 mts3 por mes y para los periodos de enero y febrero de 2022 un consumo promedio de 52 mts3 por mes, tal y como se observa y se verifica en la imagen expuesta anteriormente.

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

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana\_ESP

@Piedecuestana\_ESP


@Piedecuestana\_ESP

@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

 <b>PIEDECUESTANA</b>	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 7

Es decir, la empresa en virtud de que no fue posible tomar lectura al contador que surte su 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".

Sin embargo al tomar lectura el 25 de febrero de 2022, nos arrojó un consumo de 5783 mts3, habiéndole cobrado la empresa en el periodo de febrero de 2022 hasta la lectura 5672 mts3, lo cual nos indica que quedaron pendientes por cobrar 111 mts3 entre noviembre de 2021 a febrero de 2022.

Así las cosas, respetándose el debido proceso el 18 de marzo de 2022 se le envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de enero y febrero de 2022, en aras de informarle que el 25 de marzo 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 y en el cual se puede evidenciar que fue recibido por la institución.

Por consiguiente, es importante informarle a la usuaria 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 generó una visita previa al predio por alto consumo mediante orden de servicios N° 461213 la cual no se pudo ejecutar al impedirse el ingreso de nuestros funcionarios por parte de la policía, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1 CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	461213	Sector :	90402	Consecutivo :	203797
Código :	009047	Barrio :	93260 SURATOQUE		
Fecha :	MAR/07/22	Dirección :	CL 6 5-73 FRENTE AL COMANDO DE POLICIA COLE		
Hora :	15:42	Dir. Daño :	CL 6 5-73 FRENTE AL COMANDO DE POLICIA COLE		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90402 1760 0000	Ciclo:	09
# Imp :	1	Medidor :	0000220399 MEDIDOR HOME - VOLUMETRICO @METER	Uso:	4
Asignado a :		Serie:	2 Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142)			
Observación :	VERF SI HAY FUGAS INTER O EXTER?? PRUEBA LLAVES, VERF LECT				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	MAR/25/22	Hora Inic. :	08:20	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAR/25/22	Hora Term. :	08:25	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0		
Usua.Solici :	ANA MILENA AZA OJEDA	Vlr. Iva :	0		
Usua.Report :	LYDA CASTELLANOS SAN	Fec Descargue :	MAR/29/22		
Datos del Daño :		Total :	0		
Observacion :		Ver # Fact S/N :		No.Cuotas :	0
IMPIDE NO DEJARON ENTRAR, POLICIAS, REPON HARVEY AYALA, ESTACION DE POLICIA					

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

Tenemos entonces que nuestra entidad actúo de conformidad con la normatividad vigente al caso concreto cuando se presentan desviaciones significativas, ordenando una visita técnica a la institución a efectos de determinar y esclarecer el origen del alto consumo registrado en la toma de lectura del 25 de febrero de 2022, sin embargo, por causas ajenas a nuestra entidad ésta no se pudo ejecutar al no permitir la policía el ingreso de nuestros contratistas.

No hay duda que por causas ajenas a nuestra entidad no se pudo tomar lectura el 27 de diciembre de 2021 por encontrarse la cajilla tapada y la visita técnica programada a efectos de determinar el alto consumo tampoco se pudo llevar a cabo al no permitir el ingreso de nuestros contratistas a la institución, por ello, para liquidar los periodos de marzo (periodo actual liquidado) y posteriormente abril (periodo aun sin liquidar) de 2022, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 25 de febrero de 2022 la cual fue de 5783 mts3 y la toma de lectura del 28 de abril de 2022 la cual fue de 6080 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 297 mts3, es decir, 148 mts3, empero, la empresa procedió a cobrarle los 111 mts3 pendientes de cobrar en los periodos de noviembre de 2021 a febrero de 2022, para un total a facturar de 408 mts3, es decir, 204 mts3 para cada mes, como evidentemente se hizo.

Con fundamento en lo anterior, la empresa advierte a la usuaria que no habrá lugar a realizar ningún ajuste o modificación a la facturación del periodo de marzo de 2022 y posteriormente abril de 2022, atendiendo que nuestro sistema es bimestral, por el contrario la empresa con fundamento en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, pudo cargar al suscriptor el consumo dejado de facturar en dichos periodos correspondientes a 111 mts3, estando dentro del término de ley para hacerlo.

El 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 cargaran al suscriptor o usuario, según sea el caso"*. Subrayas fuera de texto.

Es imperioso advertirle a la peticionaria que una de las finalidades del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario y para ello la empresa utiliza los medios apropiados tomando lectura al medidor que surte cada predio, sin embargo, es deber igualmente de todos los usuarios que el instrumento de medida del suministro de agua se encuentre un sitio visible y de fácil acceso que permite a los funcionarios de la empresa tomar la lectura correspondiente y de esta manera facturar el consumo real y efectivo del predio. Circunstancia que en el caso concreto no fue posible realizar en la toma de lectura del mes de diciembre de 2021 por encontrarse la cajilla tapada, razón por la cual se le sugiere a la peticionaria permitir de alguna manera que independientemente que este o no el inmueble se pueda proceder a la toma de lectura.

No obstante a lo anterior, se le informa a la usuaria que se accederá a su petición y en consecuencia se realizará otra visita técnica al predio, en aras de verificar si existen fugas externas o internas, revisando todas las instalaciones y el estado del medidor, la cual se llevara a cabo a través de la orden de servicio N° 470141 el día martes 14 de junio de 2022, en el transcurso de la mañana. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad.

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 7

Bajo tales anotaciones, es importante ilustrarle que a la fecha su reclamación versa únicamente por el periodo de marzo de 2022 por valor de \$607.810 pesos, por ello, en caso de interponer recurso, debe continuar realizando el pago de los siguientes periodos facturados que no son objeto de reclamación. Sin embargo, 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 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: NEGAR** la solicitud de la peticionaria de reajustar la factura N°7098029 correspondiente al periodo facturado de marzo 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 por causas ajenas a nuestra empresa y conforme a la toma de lectura que se extrae del medidor que surte su predio. Por ende, estando dentro del término ley se procedió a subsanar y cargar al suscriptor de acuerdo al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: ACCEDER** a la solicitud de la peticionaria de realizar nuevamente revisión técnica al predio, la cual se llevará a cabo a través de la orden de servicio N° 470141 el día **MARTES 14 DE JUNIO DE 2022** en el transcurso de la mañana. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad.

**TERCERO: INSTAR** a la usuaria para que permita a nuestros contratistas tomar lectura bimestralmente a la institución, para de esta manera evitar este tipo de inconvenientes y facturar de acuerdo al consumo real y efectivo del mismo, conforme se indicó en la parte motiva de esta decisión.

**CUARTO:** Notificar del contenido de la presente decisión a la Hermana **YANIRA CARRILLO FIGUEROA, RECTORA COLEGIO LA PRESENTACION**, quien para el efecto puede citarse en la **CARRERA 6 N° 5 – 50** 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

<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

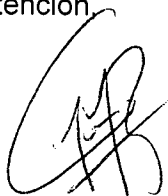
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 6 de 7

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

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