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

Piedecuesta, 6 de diciembre 2022

S. 2.022002560 07/12/2022 08:56

PQR



Señor(a)  
**JOSÉ EUGENIO ARISTIZÁBAL**  
 CL 4B # 1C  
 CAMPO VERDE  
 PIEDECUESTA.  
[Jaristizabal81@gmail.com](mailto:Jaristizabal81@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 330-22149** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2708** del 22 de noviembre de 2022, por el señor **JOSÉ EUGENIO ARISTIZÁBAL**. 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.

Contra la decisión se podrá interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta Entidad; que, de ratificar la determinación anunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación, de conformidad con lo estipulado la Ley 1437 de 2011.

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](mailto: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 4

PTANA 330 – 22149

Piedecuestana 28 noviembre del 2022  
 S. 2022002448 - 29/11/2022 09:30  
**PQR**



Señor(a)  
**JOSÉ EUGENIO ARISTIZÁBAL**  
 CL 4B # 1C  
 CAMPO VERDE  
 PIEDECUESTA.  
[Jaristizabal81@gmail.com](mailto:Jaristizabal81@gmail.com)

Asunto: Respuesta a su escrito de fecha 22 de noviembre del 2022. Presentado ante esta prestadora bajo el radicado interno. **2708**

Reciba un cordial saludo de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P

Para la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P es muy importante atender sus peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes. Le agradecemos su comunicación y le reiteramos nuestro compromiso diario por mejorar en todas nuestras actuaciones.

Pues bien, en atención a su escrito presentado el pasado 22 de noviembre del 2022, le indicamos que, como primera medida no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de expedidas, teniendo en cuenta lo establecido en el inciso 3 del artículo 154 de la ley 142 de 1994. Por ello, se analizarán los periodos de septiembre, agosto, julio, junio y mayo.

Así las cosas, revisado el escrito se procede a brindar respuesta en los siguientes términos:

Al primer hecho:

le indicamos que en la factura No. 7368331 correspondiente al periodo liquidado de septiembre, emitido el día 9 de noviembre, se le pone de presente la lectura actual conforme al aforo realizado al nuevo medidor, es decir, que de acuerdo a la primera toma de lectura al nuevo medidor según el aforo da para liquidar 10 m3 mensuales, 10 m3 para el periodo de septiembre y 10 m3 para el siguiente periodo que es octubre.

Teniendo en cuenta como referencia, la fecha de instalación del nuevo medidor la cual fue el día 7 de septiembre y nuestra toma de lectura se llevo a cabo el día 19 de octubre de la presente anualidad, registrando el nuevo medidor una lectura de 12 m3. Esto es que, en 26 días el medidor registro 12 m3 que aplicado a la regla de 3 da para liquidar 10 m3.

Ahora, el usuario solicita explicación sobre la lectura actual de 2 m3, ello obedece a que siendo un medidor nuevo el sistema toma los cinco dígitos de 99999 m3 por ser su capacidad máxima, ahora como dio para liquidar 20 m3 para dividir en dos meses y/o periodos, se toma desde la lectura 12 m3 que es la actual registrada y menos 20 m3 que es el aforo, nos da menos 8 m3, sin embargo, teniendo en cuenta que el medidor registra consumo hasta 99999 m3 el sistema toma como lectura actual 2 m3 atendiendo la liquidación de los dos periodos, por ello en la factura el ítem lectura anterior es de 99992 y lectura actual es 2 m3, tomando como referencia 8 m3 promedio.

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  
 ✉ [serviciocliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:serviciocliente@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 4

A continuación, se le pone de presente la imagen del registro fotográfico a la hora de toma de lectura a su nuevo medidor.



Al segundo hecho,

Conforme se explico en el primer hecho, su consumo mensual es de 10 m<sup>3</sup> mensual de acuerdo al registro del consumo del nuevo medidor el cual fue instalado el día 7 de septiembre, como se dijo el sistema toma como referencia un promedio de 8 m<sup>3</sup> mensual de acuerdo a la actual lectura.

Al tercer hecho,

Por lo que atañe al cobro del consumo complementario, le indicamos que el artículo 1.2.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001(5), modificado por el artículo 1 de la Resolución CRA 271 de 2003(6), señala lo siguiente:

**“ARTÍCULO 1.2.1.1 DEFINICIONES:**

*(...) Consumo Básico. Es el destinado a satisfacer las necesidades esenciales de consumo de las familias, cuyo valor es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Hasta tanto no se expidan normas que lo modifiquen, el valor del consumo básico es equivalente a 20 metros cúbicos por usuario al mes.*

*Consumo Complementario (QC). Es el consumo ubicado en la franja entre 20 m<sup>3</sup> y 40 m<sup>3</sup> mensuales.*

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

 <b>PIEDECUESTANA</b>	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 3 de 4

*Consumo Suntuario (QS). Es el consumo mayor a 40 m3 mensuales". (...)*

De conformidad con lo anterior, además del pago del cargo fijo que se cobra por usuario bimestralmente y que busca compensar los costos en que incurren los prestadores de servicios públicos domiciliarios para garantizar la disponibilidad del servicio, se cobra un cargo por consumo, que se fija por metro cúbico (\$/m3), y que busca retribuir los demás costos de prestación del servicio.

En el cargo por consumo, se distinguen tres rangos de consumo, a efectos de establecer quiénes son objeto de subsidio o quienes aportan para efecto de hacer efectivo el principio de solidaridad establecido en la Constitución Política. Dichos rangos son, de conformidad con el artículo citado (i) El consumo básico, que incluye los primeros 20 m3/mensuales de consumo, (ii) El consumo complementario, para los siguientes 20 m3/mensuales (es decir, de 21 a 40 m3/mensuales de consumo), y (iii) El consumo suntuario, para consumos mayores a 40 m3/mensuales.

Ahora bien, mientras más alto sea el consumo, mayor es el pago por la prestación de los servicios. En esa medida, los usuarios deben ahorrar el agua y no desperdiciarla, de manera tal que una política de ahorro impacte directamente en el valor facturado por el servicio.

#### Al cuarto hecho,

En cuanto a los cargos fijos, le informamos que por expresa normatividad están autorizados sus cobros de acuerdo con lo que estipula el artículo 90.2 de la Ley 142 de 1994.

*"Artículo 90. Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos (...)*

*(...) 90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

*Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia (...)"*

#### Al quinto hecho,

Le informamos que damos por atendida la solicitud, en atención a que ya fueron puestos en los anteriores numerales sus inquietudes de cada ítem.

Ahora bien, respecto a su primera solicitud le indicamos en primera medida que las mismas fueron atendida conforme a lo expuesto anterior mente.

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 4

Frente a su segunda solicitud, como se dijo, esta prestadora brindo respuesta a cada una de sus inquietudes respecto a cada hecho vislumbrado en el presente escrito.

Es importante, que tenga en cuenta que el 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.

Lo anterior, por cuanto según el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, 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, siendo que en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios Colombiano se encuentra proscrita la prestación gratuita, de modo que rige el principio de onerosidad.

En este sentido es claro, que la regla general en materia de medición de consumos, es que esta se realice a través de la diferencia real de lecturas que arroja el instrumento de medida individual instalado para el efecto, esto es, entre un período de facturación y otro; mientras que, solamente de forma excepcional, los prestadores de servicios públicos podrán efectuar el cobro del consumo, empleando los mecanismos contemplados por el legislador en el citado artículo 146, esto es, por promedio o por aforo.

En mérito de lo expuesto se,

## RESUELVE

**PRIMERO:** NO ACCEDER a realizar ningún ajuste atendiendo que en los últimos 5 periodos liquidados se encuentran correctamente liquidados conforme a los consumos y lecturas registradas en su medidor por ende se factura de acuerdo a lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, conforme se indico en la parte motiva.

**SEGUNDO:** Acceder a brindar la información a las inquietudes expuestas en los hechos, de conformidad en lo descrito en la parte motiva.

**TERCERO:** NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437 del 2011.

**CUARTO:** Contra la decisión se podrá interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta Entidad; qué de ratificar la determinación anunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación, de conformidad con lo estipulado la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,

  
**MARIA GLORIA RANGEL AYALA**  
 P.U. Atención al Usuario  
 EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

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

serviciocliente@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. 6 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa