Piedecuesta, 13 de marzo 2023

S. 2.023000611 13/03/2023 09:43
PQR
PIEDECUESTANA

Señora.
RUT GUTIÉRREZ
VDA. LA ESPERANZA VILLAS DE FONTANAR LOTE 8
Piedecuesta.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22273** que resuelve la Petición radicada bajo el **N.º 375** del 15 de febrero de 2023, por la señora **RUT GUTIÉRREZ.** 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 (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, mediante un mismo escrito los recurso 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 dispuesto en 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

www.piedecuestanaeps.gov.co

SGS
(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

PTANA 330-22273

Piedecuesta, 02 de marzo de 2023

S. 2.023000559 03/03/2023 10:09

PQR

PIEDECUESTANA

Señora
RUTH GUTIERREZ
VEREDA LA ESPERANZA VILLAS DE FONTANAR LOTE 8
TELEFONO 350 600 9848
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 15 de febrero de 2023, interpuesto por la **RUTH GUTIERREZ,** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **0375**. 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 usuaria solicita derogar los cobros de las facturas de los meses de noviembre, diciembre de 2022, enero y febrero de 2023 por no tener servicio público de agua. Así mismo, se explique el por qué el numero registrado en las facturas nos coincide con el número de medidor de la foto que adjunta.

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 **Nº 045309** corresponde a la dirección **VEREDA LA ESPERANZA VILLAS DE FONTANAR LOTE 8** de Piedecuesta, y en los últimos periodos facturados, esto es, noviembre y diciembre de 2022 se le facturó 33 mts3 de consumo por mes, tal y como se observa en el siguiente pantallazo de nuestro sistema que adjunto para su conocimiento y verificación.

www.piedecuestanaeps.gov.co

SGS
(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 : 045309 Identificación : C 19275411 Ubicación 50001 3005 0000
Nombre : SARMIENTO DIAZ ALVARO Uso 1 RESIDENCIA Estrato 3
Dirección : VDA LA ESPERANZA VILLAS DE FONTANAR LOTE 8 - VDA. RUITOQUE Metausuario : No Familias : 1
C.Jurídic : No Md.Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 01 Tel. :
Abogado :
Medidor N : 0018072885 CAM7 R-160 CONTROLAGU rie: 2018 Dígitos: 5 Diámetro: 1/2"
Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : Número predial : 030000380182000
Detenido : No Emitido : 2212011 Financiación : 0 Suspendido: AGO/03/22
Meses mora: 1.00 Pagado : No Pagado Ult Pago: ENE/03/23
Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	33	30	30	27	27	34	30

Clase de suscriptor: 003 MIXTO COMERCIAL
Fecha de venta : AGO/12/19 Pago de matrícula en : AGO/12/19 Fecha de instalación : ABR/25/19

2. HISTORIA

Periodo	Mod.	L.Anter	L.Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origi...	Lec. tomada
DIC-22-1	NO	1271	1304	33 .	3		:		0
NOV-22-1	SI	1238	1271	33 .	3	01/06/23	01:04	CONSUMO FUERA DE R...	1463
OCT-22-1	NO	1208	1238	30 .	3		:		0
SEP-22-1	NO	1178	1208	30 . I	3	11/05/22	11:03	INSTALACION NORMAL...	1237
AGO-22-1	NO	1151	1178	27 .	3		:		0
JUL-22-1	NO	1124	1151	27 . I	3	09/06/22	09:04	INSTALACION NORMAL...	1177

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, tal y como está contemplado en el contrato de condiciones uniformes que rige nuestra entidad amparado obviamente por la Ley 142 de 1994.

Y en atención al 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 reclamación, es decir, los periodos de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 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 efectivamente se observó una desviación significativa en el periodo de noviembre y diciembre de 2022, teniendo en cuenta que la toma de lectura 05 de noviembre de 2022 fue de 1237 mts3 y la toma de lectura del 06 de enero de 2023 fue de 1463 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 226 mts3, es decir, 113 mts3 para cada mes, sin embargo, la empresa le facturó un consumo promedio de 33 mts3 para cada mes, quedando pendiente por facturar 160 mts3.

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".

www.piedecuestanaeps.gov.co

(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 consiguiente, es importante informarle al usuario 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 visita previa al predio por alto consumo el día 18 de febrero de 2023 mediante orden de servicios Nº 499934, en la cual se determinó que al realizar prueba de llaves el medidor funciona normalmente, se encuentra en buen estado y no presenta fugas, arrojando una lectura de 1536 mts3, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	499934	Sector :	50001	Consecutivo :	163668
Código :	045309	Barrio :	50001 VDA. RUITOQUE		
Fecha :	FEB/13/23	Dirección :	VDA LA ESPERANZA VILLAS DE FONTANAR LOTE 8		
Hora :	10:14	Dir. Daño :	VDA LA ESPERANZA VILLAS DE FONTANAR LOTE 8		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	RUTH GUTIERREZ-3204127681		
# Sol :	1	Ubicación :	50001 3005 0000	Ciclo: 01	Uso: 1
# Inp :	1	Medidor :	0018072885 CAM7 R-160 CONTROLAGU		
Asignado a :			Serie: 2018 Dig. 5 Diam. 1/2 "		

Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR

Observación : VERIF CONECXIONES DEL MEDIDOR, VERIF ESTADO DEL MEDIDOR, VERIF FUGAS INTERNAS O EXTERNAS, VERIF LLAVES E INODOROS

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA			Vr Visita :	0
Fecha Inicio:	FEB/18/23	Hora Inic. :	10:00	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	FEB/18/23	Hora Term. :	10:20	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv.	1536		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO			Subtotal :	0
Usua.Solici :	LIZETH ALBARRACIN AR			Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	LINA FERNANDA GOMEZ		Fec Descargue :	FEB/21/23	
Datos del Daño				Total :	0
Observacion :			Ver # Fact S/N:		No.Cuotas : 0

SE REALIZA PRUEBA DE LLVS MDDR EN BUEN ESTADO NO PRESENTA FUGAS

No obstante a ello, en aras de dar respuesta de fondo a la presente petición y observado con ésta orden de servicio ejecutada, que el predio aun presenta desviación significativa, se procedió a generar nuevamente visita técnica a efectos de esclarecer las causas del alto consumo registrado en el predio.

Inspección técnica que se llevó a cabo el 28 de febrero de 2023 a través de la orden de servicio N° 501607, determinándose que al hacer prueba de llaves el medidor marca bien. La conexión de agua potable está conectada al acueducto veredal y cuando llegaron estaba cerrada la llave veredal, no presenta fugas y tiene sello N°01288684, tal y como consta en la orden física que adjunto para su conocimiento.

Así las cosas, se advierte a la peticionaria que dicha visita técnica practicada al predio evidencio una anormal conexión del acueducto veredal la cual está pasando por el medidor instalado para registrar el consumo del servicio de agua potable prestado por nuestra entidad, situación que probablemente es la que está generando el alto consumo presentado.

Como bien sabe, el agua veredal es la fuente de abastecimiento, que conduce y distribuye el agua a través de redes dispuestas, sin embargo, su tratamiento es accidental y no se dispone de laboratorios para el análisis del agua antes de su distribución. Razón por la cual sus instalaciones deben realizarse de manera separada en aras de evitar que una vez se habrá la llave de paso del servicio de agua veredal esta no registre consumo en el medidor

www.piedecuestanaeps.gov.co

registrado para la prestación del servicio de agua potable prestado por la Piedecuesta de Servicio Públicos.

Por ende, se le insta para que proceda a corregir dicha anomalía e informarnos su efectiva reparación, para generar otra visita técnica donde se pueda determinar que definitivamente fue subsanada dicho problema de instalaciones.

Contrario a su dicho y como bien se observa en la primer imagen adjunta, la empresa hasta la fecha ha facturado de conformidad al registró extraído del medidor, tanto así, que según la fotografía adjunta a la petición que suponemos corresponde al mes de febrero de 2023, presenta una lectura de 1534 mts3 y la empresa a la fecha solo ha facturado hasta la lectura 1304 mts3, es decir, menor a la lectura extraída en la última toma de lectura, esto es, la realizada el 06 de enero de 2023 la cual fue de 1463 mts3 (hasta tanto no se hicieran las pesquisas pertinentes que nos indicaran de donde provenía el alto consumo), y a la que presenta la peticionaria en la fotografía.

Quedando claro, que en los periodos de noviembre y diciembre de 2022, se le facturó un consumo promedio (artículo 146 Ley 142 de 1994) hasta tanto no se determinara la causa del alto consumo registrado (artículo 149 Ley 142 de 1994), cuya hipótesis según la última orden de servicio es una anormal instalación en el agua veredal, si en cuenta se tiene que está transitando por el medidor que surte su predio.

Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 consagra: "*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.

Sin embargo, es importante aclarar a la peticionaria que los periodos de agosto a octubre de 2022 se facturaron con base en el registro extraído del medidor que surte su predio, sin que se observara ninguna desviación significativa para dichos periodos frente a su consumo promedio habitual, razón por la cual no habrá lugar a realizar ningún ajuste o modificación a lo facturado en dichos periodos.

Entonces si hay lugar a realizar algún ajuste o modificación a lo facturado una vez reparen la anomalía enunciada, correspondería únicamente a los periodos de noviembre y diciembre de 2022 periodos durante los cuales presentó la desviación significativa y se determinó las posibles causas de la misma.

Cabe advertir a la peticionaria que la empresa no puede hacer pronunciamientos sobre consumos futuros razón por la cual no habrá lugar hacer ninguna modificación a las facturas de los periodos facturados de enero y febrero de 2023, conforme a su petición.

Ahora, respecto al conflicto señalado entre la empresa Piedecuestana y Aqualia, es importante indicarle que sin lugar a dudas se presentó un desabastecimiento, el cual a la fecha ya fue subsanado y por tanto, actualmente se está prestando el servicio público de agua potable normalmente.

Bajo tales anotaciones, es importante ilustrarle que a la fecha su reclamación versa únicamente por los periodos de noviembre y diciembre de 2022, por valor de $245.590 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 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.

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: NO ACCEDER a la solicitud de la peticionaria de reajustar los periodos facturados de noviembre y diciembre de 2022, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue un consumo promedio hasta tanto se realizaran las investigaciones pertinentes en aras de determinar la causa de la desviación significativa presentada en dichos periodos, de conformidad a los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y a los considerandos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: INSTAR a la peticionaria a realizar las correcciones frente a la conexión del acueducto veredal la cual está pasando por el medidor instalado para registrar el consumo del servicio de agua potable prestado por nuestra entidad, de acuerdo a lo evidenciado en la orden de servicio N° 501607 del 28 de febrero de 2023. Una vez realice las adecuaciones pertinentes proceda informarnos a efectos de verificar tal situación, y en caso tal, se proceda hacer un ajuste a lo facturado en noviembre y diciembre de 2022.

TERCERO: INFORMAR a la peticionaria que los consumos facturados en los periodos de agosto a octubre de 2022 corresponden al registro extraído en las tomas de lectura realizadas bimestralmente al medidor que surte su predio, situación que se probó y que puede verificar con la primer imagen adjunta en la cual puede verificar que el consumo facturado hasta la fecha es inferior (periodo de diciembre de 2022) al exhibido en la fotografía adjunta (periodo de febrero de 2022), y que analizados en conjunto muestran coincidencia entre las lecturas.

CUARTO: INFORMAR a la peticionaria que la empresa no puede hacer pronunciamientos sobre consumos futuros razón por la cual no habrá lugar hacer ninguna modificación sobre consumos de enero y febrero de 2023, si en cuenta se tiene que a la fecha no han sido facturados.

QUINTO: INFORMAR a la peticionaria que hasta el momento se está prestando el servicio público de agua potable con normalidad atendiendo que fue superado el desabastecimiento entre nuestra entidad y Aqualia.

www.piedecuestanaeps.gov.co

(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

SEXTO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **RUTH GUTIERREZ**, quien para el efecto puede citarse en la dirección **VEREDA LA ESPERANZA VILLAS DE FONTANAR LOTE 8** 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 FERNANDA MENDEZ ALBARRACIN
Directora Comercial
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Diaz CPS N°019/2023