Piedecuesta, 23 de mayo 2023

S. 2.023001298 24/05/2023 10:21
PQR
PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

Señor(a)
LEONARDO FABIO GARCÍA ADARME
CRA. 3B # 3AN-30 PISO 3
PALERMO 1
PIEDECUESTA.
Leofaga5@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 330-22409** que resuelve la Petición radicada bajo el **N.º 1198** del 3 de mayo de 2023, por el señor **LEONARDO FABIO GARCÍA ADARME.** 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

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

PTANA 330-22409

Piedecuesta, 15 de mayo de 2023
S. 2.023001200 15/05/2023 13:34
PQR
PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

Señor
LEONARDO FABIO GARCIA ADARME
CARRERA 3B N° 3AN – 30 PISO 3 PALERMO I
Leofaga5@gmail.com
TELEFONO 315 241 1461
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 03 de mayo de 2023, interpuesto por el señor **LEONARDO FABIO GARCIA ADARME,** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicada con número interno **1198** 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 el usuario solicita revisar los cobros excesivos durante los meses de enero y febrero de 2023, procediendo al ajuste correspondiente. Así mismo, solicita una revisión técnica a efectos de reafirmar que no existe ninguna avería en el inmueble.

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 032408** correspondiente a la dirección **CARRERA 3B N° 3AN – 30 APTO 301 PALERMO I** de Piedecuesta y en el último periodo facturado, esto es, marzo de 2023, se le facturó 7 mts3 de consumo, encontrándose en mora de 2 meses, tal y como se observa en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento y verificación.

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

1: USUARIO

Usuario : 032408 Identificación : C 1014201130 Ubicación: 90300 0864 0000
Nombre : GODOY BARRERO MARIA NATALIA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3
Dirección : CRA 3B 3AN-30 APTO 301 - PALERMO UNO Metausuario : No Familias: 1
C.Jurídic : No Md.Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel. :
Abogado :
Medidor N : 013CP68103 VELOCIDAD MAGNETICO CHORRO A Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : Número predial : 685470100000009960902901000000
Detenido : No Emitido : 2303091 Financiación : 0 Suspendido: OCT/08/19
Meses mora: 2.00 Pagado : No Pagado Ult Pago: MAR/03/23
Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	49	49	5	5	4	4	19

Clase de suscriptor:
Fecha de venta : FEB/24/14 Pago de matrícula en : FEB/24/14 Fecha de instalación : ENE/08/14

2: HISTORIA

Período	Mod.	L.Anter	L.Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Original	Lec. tomada
MAR-23-1	NO	1174	1181	7	3	04/24/23	04:19	INSTALACION NORMAL	1188
FEB-23-1	NO	1125	1174	49	3	//	:		0
ENE-23-1	SI	1076	1125	49	3	02/23/23	02:22	CONSUMO FUERA DE RAN...	1174
DIC-22-1	NO	1071	1076	5	3	//	:		0
NOV-22-1	SI	1066	1071	5	3	12/22/22	12:16	CONSUMO FUERA DE RAN...	1156
OCT-22-1	NO	1062	1066	4	3	//	:		0

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, analizada su petición junto con nuestro sistema interno expuesto en la imagen adjunta anteriormente, en la cual puede observar fecha y hora de toma de lectura, periodo y consumo liquidado, entre otros, encontramos que efectivamente existió una desviación significativa en el periodo de noviembre y diciembre de 2022, teniendo en cuenta que la toma de lectura 18 de octubre de 2022 fue de 1065 mts3 y la toma de lectura del 22 de diciembre de 2022 fue de 1156 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 91 mts3, es decir, 45 mts3 por mes, sin embargo, la empresa asumió un consumo promedio de 5 mts3 por mes, quedando pendiente por facturar 81 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".

Así las cosas, respetándose el debido proceso el 01 de febrero de 2023 se envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de noviembre y diciembre de 2022, en aras de informarle que se le practicaría una revisión previa a efectos de determinar el consumo registrado en el predio, conforme consta en el folio que adjunto para su conocimiento.

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 visita previa al predio por alto consumo el 06 de febrero de 2023 a través de la orden de servicio N° 494374, determinándose llaves en buen estado, no se evidencian fugas y presentando una lectura de 1171 mts3, tal y como se observa en la orden física que adjunto para su conocimiento y verificación (1 folio).

En consecuencia a lo anterior, al momento de liquidar los periodos reclamados, esto es, enero y febrero de 2023, tuvo en cuenta la lectura tomada el 22 de diciembre de 2022 la cual fue de 1156 mts3 y la lectura del 23 de febrero de 2023 la cual fue de 1174 mts3, cuya diferencia nos arroja un total a facturar de 18 mts3, es decir, 9 mts3 por mes, sin embargo, atendiendo la visita técnica anteriormente expuesta y observado que no existía ningún daño que alterara el consumo registrado, procedió a confirmar el consumo dejado de cobrar en los periodos facturados de noviembre y diciembre de 2022 correspondiente a 81 mts3, para un total de 99 mts3, es decir, 49 mts3 por mes, como indiscutiblemente se hizo.

En ese orden de ideas, tenemos que efectivamente el predio presentó desviación significativa en los periodos de noviembre y diciembre de 2022, sin embargo, al realizar las revisiones técnicas a efectos de establecer las causas del alto consumo registrado, no se encontró ningún daño o fuga que hubiese alterado el mismo, situación que nos confirma que se trató del consumo real del bien y que probablemente para dichos periodos se presentó alguna situación particular que solo el usuario puede conocer, como por ejemplo, fugas perceptibles reparadas, llaves abiertas, visitas, arreglos, entre otros.

Entonces al enfocarnos sobre la normatividad vigente y aplicable al caso concreto, tenemos que la desviación significativa se evidenció en los periodos de noviembre y diciembre de 2022, motivo por la cual la empresa procedió a facturarle un consumo promedio para dichos periodos (artículo 146 Ley 142 de 1994), sin embargo una vez realizo la investigación previa a efectos de establecer las causas del consumo a través de la visita técnica al predio sin que se encontrara daño alguno que alterara el consumo registrado (artículo 149 Ley 142 de 1994) se procedió a cargarle al usuario en el periodo de enero y febrero de 2023 el consumo registrado por el medidor para dichos periodos más el consumo dejado de cobrar en los periodos de noviembre y diciembre de 2022, dentro del término legal establecido para ello (artículo 150 Ley 142 de 1994).

No obstante a lo anterior, cabe advertir al usuario que a la fecha la empresa ha facturado de conformidad a lo registrado por el medidor que surte su predio y a petición suya se han generado en dos oportunidades la realización de visitas técnicas, pero por causas ajenas a nuestra entidad estas no se han podido ejecutar, al no haber nadie en el inmueble que atienda y permita el ingreso de nuestros contratistas a realizar una inspección ocular a las instalaciones, conforme consta en las siguientes imágenes que adjunto de nuestro sistema interno.

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

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 505730 Sector : 90300 Consecutivo : 164015
Código : 032408 Barrio : 93042 PALERMO UNO
Fecha : MAR/16/23 Dirección : CRA 3B 3AN-30 APTO 301
Hora : 11:15 Dir. Daño : CRA 3B 3AN-30 APTO 301
Medio : PERSONAL Solicitante : LEONARDO GARCIA 3152411461
Sol : 1 Ubicación : 90300 0864 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
Imp : 1 Medidor : 013CP68103 VELOCIDAD MAGNETICO CHORRO ACUAFORJAS
Asignado a : Serie: 2016 Dig. 4 Diam. 1/2 "
Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR
Observación : VERF SI EXISTE FUG INT O EXT PRUEBA DE LLAVES,TAQ,SANIT,LECT
,NUM DE PERS N DE TEL 3152411461 LLAMRA NATICIPADO PARA QUE EL USUARIO

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : OF1 OFICINA Vr Visita : 0
Fecha Inicio: MAR/17/23 Hora Inic. : 14:48 Vr Materiales : 0
Fecha Final : MAR/17/23 Hora Term. : 14:50 Vr Administra : 0
Vr Pavimento : 0
Cambio Med. : N Lectura Serv. 1178
Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0
Usua.Solici : CORAIMA TOZCANO CARR Vlr. Iva : 0
Usua.Report : MARIA ALEJANDRA RUED Fec Descargue : MAR/23/23
Datos del Daño: Total : 0
Observacion : Ver # Fact S/N: No.Cuotas : 0
SE LLAMO NO CONTESTO, SE VISITO SOLO EN EL MOMENTO

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 510487 Sector : 90300 Consecutivo : 164752
Código : 032408 Barrio : 93042 PALERMO UNO
Fecha : MAY/02/23 Dirección : CRA 3B 3AN-30 APTO 301
Hora : 16:45 Dir. Daño : CRA 3B 3AN-30 APTO 301
Medio : PERSONAL Solicitante : LEONARDO 3152411461
Sol : 1 Ubicación : 90300 0864 0000 Ciclo: 09 Uso: 1
Imp : 1 Medidor : 013CP68103 VELOCIDAD MAGNETICO CHORRO ACUAFORJAS
Asignado a : Serie: 2016 Dig. 4 Diam. 1/2 "
Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR
Observación : VERF FUGAS INT O EXT, VERF SI HUBO DAÑOS, REV LLAVES, TANQ,
SANITARIO, REV BIEN TODO #LECT #PERSONAS

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : OF1 OFICINA Vr Visita : 0
Fecha Inicio: MAY/05/23 Hora Inic. : 15:20 Vr Materiales : 0
Fecha Final : MAY/05/23 Hora Term. : 15:35 Vr Administra : 0
Vr Pavimento : 0
Cambio Med. : N Lectura Serv. 1195
Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0
Usua.Solici : LAURA FABIOLA RUEDA Vlr. Iva : 0
Usua.Report : MARIA ALEJANDRA RUED Fec Descargue : MAY/09/23
Datos del Daño: Total : 0
Observacion : Ver # Fact S/N: No.Cuotas : 0
PREDIO HABITADO SOLO EN EL MOMENTO

Empero, se hace improcedente realizar una visita técnica al predio en atención a que el consumo desde la fecha de ocasionarse la desviación significativa disminuyo y a la fecha no se observa siquiera una mínima desviación significativa que amerite la presencia de nuestros técnicos en el inmueble, conforme lo dispone la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto CRA en su artículo 1.320.6, se despachará negativa su petición de realizar visita técnica al predio.

En consecuencia, no habrá lugar a modificar y/o reajustar los periodos reclamados, esto es, enero y febrero de 2023, teniendo en cuenta que lo que se facturó fue el consumo dejado

www.piedecuestanaeps.gov.co

de cobrar en los periodos de noviembre y diciembre de 2022, producto de una desviación significativa que luego del estudio técnico se pudo confirmar que se trataba del consumo real y efectivo del predio sin vislumbrarse daño alguno, facturándose dentro del término de ley y una vez se dio aplicación al debido proceso conforme lo estipula el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

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.

Bajo tales anotaciones, es importante ilustrarle que a la fecha su reclamación versa únicamente por los periodos facturados de enero y febrero de 2023 por valor de **$357.440 pesos** (factura periodo de febrero de 2023), por ello, en caso de interponer recurso, debe continuar realizando el pago de los siguientes periodos facturados que no son objeto de reclamación, esto es, marzo de 2023 y siguientes. Y 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 del peticionario de reajustar las facturas correspondientes a los periodos facturados de enero y febrero de 2023, toda vez que lo que se facturó y liquidó fue el consumo dejado de facturar en los periodos de noviembre y diciembre de 2022, producto de una desviación significativa que luego del estudio técnico se pudo confirmar que se trataba del consumo real y efectivo del predio sin vislumbrarse daño alguno, conforme lo estipula el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y a lo indicado en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: NEGAR al peticionario la realización de visita técnica al predio atendiendo que al no existir desviación significativa la empresa no está obligada a realizar orden de servicio, conforme lo dispone la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto CRA en su artículo 1.320.6.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **LEONARDO FABIO GARCIA ADARME**, quien para el efecto se puede citar a la **CARRERA 3B N° 3AN – 30 PISO 3 PALERMO I** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **Leofaga5@gmail.com**, 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 aspectos jurídicos: Natalie Díaz CPS N°019/2023