Piedecuesta, 30 de agosto 2023

S. 2.023002153 31/08/2023 09:24
PQR
PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

Señor.
ERICK HUMBERTO HERNÁNDEZ NAVAS
SAN CRISTÓBAL VEREDA GRANADILLO LOTE A
PIEDECUESTA.
erickhn@hotmail.com

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22571** que resuelve la Petición radicada bajo el **N.º 2240-2303** del 8, 9, y 14 de agosto de 2023, por el señor **ERICK HUMBERTO HERNÁNDEZ NAVAS** 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 330-22571

Piedecuesta, 23 de agosto de 2023
S. 2.023002072 23/08/2023 10:29
PQR
PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

Señor
ERICK HUMBERTO HERNANDEZ NAVAS
SAN CRISTOBAL VEREDA GRANADILLO LOTE A
erickhn@hotmail.com
TELEFONO 315 348 3520
Piedecuesta

Respuesta a los oficios de fecha 08, 09 y 14 de agosto de 2023, interpuesto por el señor **ERICK HUMBERTO HERNANDEZ NAVAS,** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., y radicadas con ID ticket 212 y números internos **2240 – 2303**, respectivamente. 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 manifiesta que la factura de mayo de 2023 presenta un incremento de un consumo de más del 300%, cuando su consumo promedio es de 40 mts3 mensuales. Según seguimiento al medidor a la fecha presenta una lectura de 2520 mts3 y no se evidencia ninguna fuga, como tampoco han tapado la acometida donde se encuentra el medidor. Razón por la cual solicita rectificar el cobro de acueducto y alcantarillado, la lectura del medidor y adjuntar las pruebas e la obstrucción del medidor.

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 028881** corresponde a la dirección **SAN CRISTOBAL VEREDA GRANADILLO LOTE A** de Piedecuesta, y en los últimos periodos facturados, esto es, mayo y junio de 2023 se le facturó 244 mts3 de consumo, encontrándose en mora de 1 mes, tal y como se observa en el siguiente pantallazo de nuestro sistema que adjunto para su conocimiento y verificación.

www.piedecuestanaeps.gov.co

(057) 655 6058 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 : 028381 Identificación : C 28289692 Ubicación: 90102 0738 0000
Nombre : SUAREZ DE HERNANDEZ CECILIA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
Dirección : SAN CRISTOBAL VDA GRANADILLO LOTE A - SAN CRISTOBAL Metausuario : No Familias: 1
C.Jurídic : No Md.Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel. :
Abogado :
Medidor N : 1710085988 CD ONE TRP MADDALENA Serie: 2017 Dígitos: 5 Diámetro: 1/2"
Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : 314-31664 Número predial : 685470100000002990901901000000
Detenido : No Emitido : 2306091 Financiación : 0 Suspendido: //
Meses mora: 1.00 Pagado : No Pagado Ult Pago: JUN/29/23
Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	55	60	60	36	36	31	46

Clase de suscriptor:
Fecha de venta : OCT/02/12 Pago de matrícula en : OCT/02/12 Fecha de instalación : OCT/05/12

2: HISTORIA

Período	Mod.	L.Anter	L.Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Hora	Nota Origin...	Lec. tomada
JUN-23-1	SI	2395	2450	55	2	//	:		0
MAY-23-1	SI	1963	2207	244	2	06/20/23	06:15	INSTALACION NORMAL ...	2450
ABR-23-1	NO	1903	1963	60	2	//	:		0
MAR-23-1	SI	1843	1903	60	2	04/19/23	04:17	CONSUMO FUERA DE RA...	2341
FEB-23-1	NO	1807	1843	36	2	//	:		0
ENE-23-1	SI	1771	1807	36	2	02/20/23	02:19	CAJILLA TAPADA	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, 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 enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado.

Ahora, al analizar su petición con la imagen expuesta anteriormente, en la cual puede verificar, periodo facturado, consumo, fecha y resultado de toma de lectura, entre otros, encontramos una desviación significativa en los periodos de marzo y abril de 2023, atendiendo que los periodos de enero y febrero de 2023 se facturaron con base en consumos promedios al no poderse llevar a cabo la toma de lectura por encontrarse la cajilla tapada (anexo fotografía de la lectura del 20 de febrero de 2023) y a periodo de febrero de 2023 la empresa había facturado hasta la lectura 1843 mts3 y la toma de lectura del 19 de abril de 2023 arrojaba una lectura de 2341 mts3, motivo por el cual dichos periodos también se liquidaron con base en consumos promedios.

Es decir, la empresa en virtud del alto consumo que registraba el predio comparado con periodos anteriores procedió a facturar consumo promedio 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

www.piedecuestanaeps.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaeps.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

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 24 de abril de 2023 se le envió carta al usuario del proceso de crítica del periodo de marzo y abril de 2023, en aras de informarle que el 28 de abril de 2023 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 una visita previa al predio por alto consumo el día señalado, determinándose una fuga perceptible (unión estallada) en el medidor Tavira que conduce a la llave terminal, presentando una lectura de 2364 mts3, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto para su debido conocimiento.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	509448	Sector :	90102			Consecutivo :	164630
Código :	028881	Barrio :	91200 SAN CRISTOBAL				
Fecha :	ABR/25/23	Dirección :	SAN CRISTOBAL VDA GRANADILLO LOTE A				
Hora :	11:54	Dir. Daño :	SAN CRISTOBAL VDA GRANADILLO LOTE A				
Medio :	FACTURACION	Solicitante :	CRITICA				
# Sol :	1	Ubicación :	90102 0738 0000		Ciclo: 09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	1710085988 CD ONE TRP MADDALENA				
Asignado a :			Serie: 2017 Dig. 5 Diam. 1/2 "				
Servicio :	305 REVISION DEL MEDIDOR						
Observación :	VERIF SI EXISTE O EXISTIO FUGA. REVISAR LLAVES TERMINALES.SA NITARIOS.TANQUE.#PERSONAS						

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA			Vr Visita :	0
Fecha Inicio:	ABR/28/23	Hora Inic. :	12:30	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	ABR/28/23	Hora Term. :	13:00	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv.	2364		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO			Subtotal :	0
Usua.Solici :	YURLEY VANESSA GARCI			Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	MARIA ALEJANDRA RUED		Fec Descargue :	MAY/02/23	
Datos del Daño:				Total :	0
Observacion :			Ver # Fact S/N:		No.Cuotas : 0

FUGA INTERNA PERSEPTIBLE (UNION ESTALLA) EN TAVIRA QUE CONDUCE A LLAVE TERMINAL DEL TRAPICHE
|EN LA FINCA FUNCIONA PARQUEADERO Y TRAPICHE

Posteriormente, para liquidar los periodos de mayo y junio de 2023, se tuvo en cuenta la toma de lectura del 19 de abril de 2023 la cual fue de 2341 mts3 y la toma de lectura del 20 de junio de 2023 la cual fue de 2450 mts3, cuya diferencia nos arroja un total de 109 mts3, es decir, 55 mts3 por mes, sin embargo, la empresa conforme a la orden de servicios anterior, procedió a confirmar la totalidad del consumo registrado por el medidor conforme a las tomas de lectura, para un total de 244 mts3 por mes.

En ese orden de ideas, encuentra esta prestadora sin duda alguna que la fuga que presentó el predio en los periodos de marzo y abril de 2023 y que generó el alto consumo registrado, fue el daño en el medidor (unión estallada), lo cual quiere decir, que se trata de una fuga perceptible, visible a los sentidos del ser humano, y, es atribuible al usuario en el entendido

que es éste quien deberá mantener en buen estado las conexiones e instalaciones de la red de acueducto de su predio.

Respecto a la existencia de fugas visibles, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, ha informado que la fugas visible o perceptibles es obligación del usuario repararla y no son descontable para la empresa, y el usuario cuenta con dos meses para repararla según lo establecido en el "**CONCEPTO 607 DE 2018 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS**."

"Conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se tiene que, si una fuga es perceptible, es decir, si la misma puede detectarse a través de los sentidos sin apoyo técnico, no habrá lugar a facturar a través de mecanismos alternativos a la medición real de los consumos ni tampoco a la obligación del prestador de ayudar a detectar el sitio y causa de las fugas. ...".

No obstante a ello, encuentra esta entidad que existen consumos facturados que a la fecha son extemporáneos al no ser cobrados dentro del término de ley, conforme lo dispone el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Por ende, por omitir cobros oportunos solo será facturado el consumo reflejado en los periodos de mayo y junio de 2023 conforme a la toma de lectura, esto es, 55 mts3 por mes, tal y como se ilustró en parágrafo anterior.

Así las cosas, se procede a modificar la factura N° 7803718 del periodo factura de junio de 2023 (periodo actual liquidado) la cual lleva inmersas las modificaciones enunciadas, por valor total a cancelar de **$511.520 pesos** (se adjunta copia factura). Igualmente para su conocimiento se adjunta copia de la misma factura pero sin las modificaciones para que si es su deseo proceda a realizar la respectiva comparación y verificación de lo aquí expuesto.

Cabe precisar, que dicha factura lleva inmerso el mes de mora que presenta el usuario (periodo facturado de mayo de 2023), más el consumo facturado en el periodo facturado de junio de 2023, más los intereses moratorios que se facturan de conformidad a la ley por incumplimiento a sus obligaciones.

Del mismo modo, cabe advertir al peticionario que la empresa ha facturado de conformidad al registro extraído del medidor que surte el predio, hecho que puede corroborarse con la misma fotografía anexa a la petición en donde se observa a fecha 09 de agosto de 2023 una lectura de 2519 mts3 y la empresa ha periodo facturado de junio de 2023 (último periodo facturado a la fecha) ha liquidado hasta la lectura 2450 mts3, es decir, menor a la que allegada lo cual tiene coherencia con el periodo actual facturado.

Bajo tales anotaciones, es importante ilustrarle que a la fecha su reclamación versa por los periodos de mayo y junio de 2023 por valor de $511.520 pesos, por ello, en caso de interponer recurso, debe continuar realizando el pago de los siguientes periodos facturados que no son objeto de reclamación. No obstante a lo anterior 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 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.

www.piedecuestanaeps.gov.co

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

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: ACCEDER a la solicitud del peticionario de reajustar los periodos facturados de mayo y junio de 2023, liquidándolos de conformidad al registro extraído en la toma de lectura realizada al medidor, esto es, a 55 mts3 por mes, al observarse cobros extemporáneos de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142de 1994.

SEGUNDO: En consecuencia a lo anterior, se **MODIFICA** la factura N°7803718 del periodo facturado de junio de 2023 por valor total a pagar de **$511.520 pesos**, la cual lleva inmersas las modificaciones descritas en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: SE ADJUNTA para su conocimiento copia de la fotografía de la toma de lectura del 20 de febrero de 2023, en la cual puede observar obstrucción por un vehículo para realizar la toma de lectura debidamente, razón por la cual se insta al usuario para que tome las medidas necesarias y pertinentes para evitar este tipo de situaciones si en cuenta se tiene que en el predio conforme a visita técnica funciona un parqueadero.

CUARTO: INFORMAR al peticionario que a periodo facturado de junio de 2023 (último periodo liquidado a la fecha), la empresa ha facturado hasta la lectura 2450 mts3, conforme consta en la factura expedida y en la primer imagen adjunta, es decir, de acuerdo a las tomas de lectura realizadas bimestralmente al medidor que surte el predio y por debajo a la lectura anexa a la petición a través de fotografía que corresponde al mes de agosto de 2023 (periodo a la fecha sin facturar).

QUINTO: Notificar del contenido de la presente decisión al señor **ERICK HUMBERTO HERNANDEZ NAVAS,** quien para el efecto puede citarse en la dirección **SAN CRISTOBAL VEREDA GRANADILLO LOTE A** de Piedecuesta y/o al correo electrónico **erickhn@hotmail.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° 156/2023

www.piedecuestanaeps.gov.co

(037) 655 0000 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