

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

Piedecuesta, 16 de agosto 2024

S. 2.024002230 16/08/2024 10:32

PQR



Señor
MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES
 CRA 9 8-62 P 1 – CENTRO
 Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-23214** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **2590 y 2591** del 24 de julio de 2024, por el señor **MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES**, 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
 🐦 @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 - 23214

Piedecuesta, 5 de agosto de 2024

S. 2.024002259 06/08/2024 18:32
PQR



Señor
MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES
CRA 9 8-62 P 1 – CENTRO
Piedecuesta

Respuesta a los oficios de fecha, 24 de julio de 2024, interpuesto por el señor **MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicados con números internos **2590 y 2591**, en atención a sus pretensiones me permito dar respuesta a su solicitud en los siguientes términos:

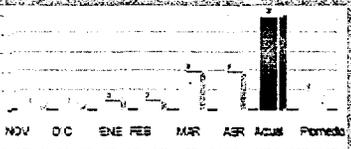
En primera medida, informar que los radicados **2590 y 2591** serán unificados para una misma respuesta atendiendo que versa sobre el mismo inconformiso.

En segunda medida, se informa que el día 3 de julio de 2024 usted presentó inconformidad por el consumo liquidado al código suscriptor No. 004884, brindándole respuesta la prestadora mediante acto **PTANA 330 - 23182** de fecha 16 de julio, aclarando entonces que la prestadora si le brindo respuesta al radicado que adjunta en su petición.

En tercera medida se aclara que la factura No. 8409268 correspondiente al periodo de mayo, por valor de 144.770 se encontraba en mora por ello el valor que refiere.

Duplicado de factura
Notificación para pago electrónico

9004884
www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|--|
| FACTURA No. 8409268 | EXPEDICIÓN JUL/11/24 | PERIODO FACTURADO MAYO/2024 | Código de Usuario: 004884 |
| \$ 144,770 | AGO/05/2024 | | Ruta: 90402-6740-0000 |
| MESES VENCIDOS 1 | VALOR ÚLTIMO PAGO \$ 144,770 | FECHA ÚLTIMO PAGO AGO/01/24 | Zona: CENTRO |
| Medición: No Medidor: 008-006603 Diámetro: 1/2" Marca: KENT Lec. Anterior: 4.331 Lec. Actual: 4.351 Consumo max m3: 20 Área Consumo m3: 0 Tipo Consumo: | | | Dirección Predio: CRA 9 8-62 P 1 Dirección Envío: CRA 9 8-62 P 1 Barrio: CENTRO Municipio: 68547-PIEDECUESTA Suscriptor/Usuario: SANTOS REYES MIGUEL Urbanización: |
| Últimos Consumos  | | | Clase: Cdo 09 E. A PROVECH. Use. RESIDE. % subsidio. |

Con respecto a las lecturas que refiere en el escrito, notase que son congruentes con la s registradas en nuestro sistema de clientes activos.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que el usuario presenta reclamo formal por el cobro excesivo en la última factura de agua correspondiente al mes de marzo y abril con numero de factura 8271661 y 8323582, si en cuenta se tiene que el consumo habitual es de 12mts3 y para los meses en comento la factura cobra 39mts3.

A tal fin se toman los registros dados en el sistema Arcosis del Usuario con código 004884 que evidencian lo siguiente:

| | | | | | |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| 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 |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|





PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 2 de 4

1: USUARIO

| | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------------|--------------------------|------------|------------------|--------------------------------|-------------|-------------------|---|
| Usuario : | 004884 | Identificación : | C 13825424 | Ubicación: | 90402 | 6740 | 0000 | |
| Nombre : | SANTOS REYES MIGUEL EDUARDO | | | Uso: | 1 RESIDENCIA | Estrato: | 3 | |
| Dirección : | CRA 9 8-62 P 1 -CENTRO | | | Metausuario : | NO | Familias: | 1 | |
| C. Jurídico : | No | Md. Control: | | Fct: | 0.0000000 | Ciclo: | 09 | |
| Abogado : | | | | | | | | |
| Medidor N : | 008-006603 VOLUMETRICO KENT | | | rie: | 2007 | Dígitos: | 4 | |
| Desocupado: | No | Matrícula inmobiliaria : | | Número predial : | 685470100000000680011000000000 | | | |
| Detenido : | No | Emitido : | 2405091 | Financiación : | 0 | Suspendido: | // | |
| Meses mora: | 0.89 | Pagado : | No Pagado | Ult Pago: | JUL/03/24 | | | |
| Usuario especial : | No | | | | | | Promedio Asumido: | 0 |

| | | | | | | | | |
|----------------------|-------|------------------------|-------|-------|-----------|------------------------|----------|-----------|
| | Mes 6 | Mes 5 | Mes 4 | Mes 3 | Mes 2 | Mes 1 | Promedio | |
| Consumo : | 8 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | |
| Clase de suscriptor: | | | | | | | | |
| Fecha de venta : | // | Pago de matrícula en : | | | NOV/01/95 | Fecha de instalación : | | JUL/01/01 |

2: HISTORIA

| Periodo | Mod. | L... | L.Ac... | C... | Á... | Intentos | Fecha | Hora | Nota Original | Iec. tomada |
|----------|------|------|---------|------|------|----------|----------|-------|-------------------------|-------------|
| MAY-24-1 | SI | 4331 | 4351 | 20 | ... | 1 | 06/20/24 | 06:15 | CONSUMO FUERA DE RAN... | 4389 |
| ABR-24-1 | NO | 4323 | 4331 | 8 | ... | | // | : | | 0 |
| MAR-24-1 | SI | 4315 | 4323 | 8 | ... | 1 | 04/24/24 | 04:19 | CONSUMO FUERA DE RAN... | 4330 |
| FEB-24-1 | NO | 4313 | 4315 | 2 | ... | | // | : | | 0 |
| ENE-24-1 | NO | 4311 | 4313 | 2 | ... | 1 | 02/19/24 | 02:15 | INSTALACION NORMAL | 4315 |
| DIC-23-1 | NO | 4310 | 4311 | 1 | ... | | // | : | | 0 |

En primera medida le señalamos al Usuario que el sistema de muestras de la Piedecuestana es bimestral, lo que implica que la toma de lecturas se realiza cada dos meses, así, para determinar el consumo, se toma la lectura del periodo actual y se resta la lectura del periodo anterior, el resultado de esta operación indica el consumo durante el periodo y el consumo del mes correspondiente es el resultado de dividir en dos el resultado de esta operación.

Dicho esto, resulta también importante señalar que de conformidad con lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994, no procederán reclamaciones sobre facturas expedidas hace mas de cinco meses, lo que de suyo resulta que en el presente caso se realizará el análisis desde el periodo del mes de diciembre de 2023, facturado en el mes de febrero de 2024.

Así las cosas, para determinar el consumo de diciembre de 2023, se tuvo en cuenta que el registro de mediciones se tomó desde la de lectura 4310mts3, cobrando 1mts3 y llevando la lectura del periodo hasta 4311mts3:

| | | | | | | | | | | |
|----------|----|------|------|---|-----|--|----|---|--|---|
| DIC-23-1 | NO | 4310 | 4311 | 1 | ... | | // | : | | 0 |
|----------|----|------|------|---|-----|--|----|---|--|---|

Para el periodo comprendido por los meses de enero y febrero de 2024, se tomó en cuenta la lectura realizada el día 19 de febrero de 2024 que evidenció una lectura de 4315mts3 que, en comparación de la lectura cobrada en el periodo anterior, que como se dijo ascendió a 4311mts3, permitía concluir que su consumo ascendió a 4mts3 cobrados a razón de 2mts3 para el mes de enero de 2024 facturado en el mes de marzo de 2024 y 2mts3 para el mes de febrero de 2024, facturado en el mes de abril de 2024 como sucedió.

Ya para el periodo comprendido por los meses de marzo y abril de 2024, de acuerdo con la toma de lectura del día 24 de abril de 2024 que evidenció una medición de 4330mts3, y que comparada con la lectura del periodo anterior que ascendió a 4315mts3, se concluyó que su consumo ascendió a 15mts3, cobrando así 8mts3 para cada uno de los meses que integran el periodo en las facturas de los meses de mayo y junio de 2024, respectivamente.

En tal sentido, me permito informarle que hasta la fecha se ha facturado lo evidenciado en la lectura, no obstante ello, debemos indicarle que para el periodo actual que es mayo se le cargaron los metros cúbicos registrados por la fuga que usted detecto e informo, y correspondiente a los meses de mayo y junio de 2024, el día 20 de junio de 2024 se evidenció una lectura de 4389mts3, que comparada con la del periodo anterior de

| | | | | | |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| 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 |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|



PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 3 de 4

4330mts3, permite concluir que su consumo ascendió a 59mts3. Esto permite evidenciar que la desviación significativa en su predio, se originó por las causas señaladas en la petición No. 2334 de fecha 3 de julio, lo que de suyo resulta que en los siguientes periodos de facturación no se presentará una disminución en su consumo hasta liquidarle hasta la lectura 4389 m3, aclarándose que una vez ejecutada la revisión previa ya no existía fuga de acuerdo a la lectura que tenía en su momento el medidor, tal y como usted indico ya había sido reparada la fuga detectada por usted conforme ya le fue comunicado:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

| | | | | | | |
|--|--|---|-----------------------------|-----------------|---------|---|
| Orden : | 546971 | Sector : | 90402 | Consecutivo : | 23 | |
| Código : | 004884 | Barrio : | 94230 | CENTRO | | |
| Fecha : | JUN/24/24 | Dirección : | CRA 9 8-62 P 1 | | | |
| Hora : | 09:12 | Dir. Daño : | CRA 9 8-62 P 1 | | | |
| Medio : | S.I.C. | Solicitante : | FACTURACION | | | |
| # Sol : | 1 | Ubicación : | 90402 | 6740 | 0000 | |
| # Imp : | 5 | Medidor : | 008-006603 VOLUMETRICO KENT | | | |
| Asignado a : | | Serie: | 2007 Dig. 4 Diam. 1/2 " | | | |
| Servicio : | 948 | REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1 | | | | |
| Observación : | VERF SI EXIST O EXISTIO FUG INT O EXT, REVISAR LLAV TERMINAL | | | | | |
| ES, SANITARIOS, TANQ, N° DE PERSONAS, LECT | | | | | | |
| DATOS DE LA EJECUCION | | | | | | |
| Cuadrilla : | OF1 | OFICINA | Vr Visita : | 0 | | |
| Fecha Inicio : | JUL/17/24 | Hora Inic. : | 10:25 | Vr Materiales : | 0 | |
| Fecha Final : | JUL/17/24 | Hora Term. : | 10:35 | Vr Administra : | 0 | |
| | | | | Vr Pavimento : | 0 | |
| Cambio Med. : | N | Lectura Serv. : | 4392 | Subtotal : | 0 | |
| Resultado : | 01 | ATENDIDO Y EJECUTADO | | Vlr. Iva : | 0 | |
| Usua. Solici : | MAIRA ALEJANDRA GOME | | Fec Descargue : | JUL/25/24 | Total : | 0 |
| Usua. Report : | JOVANNA K GALVIS HER | | | | | 0 |
| Datos del Daño : | | | | | | 0 |
| Observacion : | Ver # Fact S/N: No. Cuotas : | | | | | |
| NO HAY NADIE EN EL MOMENTO DE LA VISITA | | | | | | |

Por otra parte, a raíz del derecho de petición presentado el día 24 de julio se le generó la siguiente inspección, la misma no fue atendida y sin acceso al medidor, conforme consta en la siguiente imagen.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

| | | | | | | |
|---|--|----------------------|-----------------------------|-----------------|---------|---|
| Orden : | 550223 | Sector : | 90402 | Consecutivo : | 16 | |
| Código : | 004884 | Barrio : | 94230 | CENTRO | | |
| Fecha : | JUL/25/24 | Dirección : | CRA 9 8-62 P 1 | | | |
| Hora : | 10:22 | Dir. Daño : | CRA 9 8-62 P 1 | | | |
| Medio : | OTROS | Solicitante : | PU. ATENCION AL USUARIO | | | |
| # Sol : | 1 | Ubicación : | 90402 | 6740 | 0000 | |
| # Imp : | 1 | Medidor : | 008-006603 VOLUMETRICO KENT | | | |
| Asignado a : | | Serie: | 2007 Dig. 4 Diam. 1/2 " | | | |
| Servicio : | 305 | REVISION DEL MEDIDOR | | | | |
| Observación : | VER LECT. ESTADO MEDIDOR-HACER PRUEBA DE LLAVE-VER SI EXISTE | | | | | |
| N FUGAS O EXISTIERON | | | | | | |
| DATOS DE LA EJECUCION | | | | | | |
| Cuadrilla : | OF1 | OFICINA | Vr Visita : | 0 | | |
| Fecha Inicio : | AGO/01/24 | Hora Inic. : | 11:30 | Vr Materiales : | 0 | |
| Fecha Final : | AGO/01/24 | Hora Term. : | 11:45 | Vr Administra : | 0 | |
| | | | | Vr Pavimento : | 0 | |
| Cambio Med. : | N | Lectura Serv. : | 0 | Subtotal : | 0 | |
| Resultado : | 01 | ATENDIDO Y EJECUTADO | | Vlr. Iva : | 0 | |
| Usua. Solici : | GLORIA RANGEL AYALA | | Fec Descargue : | AGO/02/24 | Total : | 0 |
| Usua. Report : | LIZETH ALBARRACIN AR | | | | | 0 |
| Datos del Daño : | | | | | | 0 |
| Observacion : | Ver # Fact S/N: No. Cuotas : | | | | | |
| SE TOCÓ Y NO SALIÓ NADIE. TAPA DE LA CAJA DEL MEDIDOR CON SEGURIDAD. NO SE PUDO ABRIR REALIZA | | | | | | |

Es importante indicarle que, con respecto a la existencia de fugas visibles, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, ha informado que las 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".

| | | | | | |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| 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 |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|

Atención:

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

En otro aparte del mismo concepto frente a las diferencias de fugas y la responsabilidad de las partes menciona "(...) debe considerarse que el inciso 3o del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que "Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido" Conforme lo expuesto en el aparte citado, se tiene que, si la fuga es perceptible, 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 (...)" negrilla y subrayado fuera de texto.

Teniendo en cuenta el anterior concepto emitido por la entidad de control de la prestación del servicio Público la SSPD, las fugas perceptibles son responsabilidad del usuario y por ello la empresa facturará el consumo registrado por el medidor, dejando claro que si el lugar donde se presentó la fuga no es de fácil acceso la responsabilidad es ajena a la empresa, pues es su obligación revisar periódicamente las conexiones de su predio.

Así las cosas, la empresa advierte al usuario que atendiendo lo anterior, no habrá lugar a realizar ningún ajuste a lo facturado en los periodos, mayo, abril, marzo, febrero y enero, atendiendo conforme usted manifestó es su escrito se determina que la fuga que se presentó en su predio tiene la condición de fuga perceptible ya que no necesito de instrumentos técnicos para detectarla la misma fue reparada una vez el usuario la evidencio.

Lo anterior, amparados en lo dispuesto en el Artículo 149 y 146 de la Ley 142 de 1994 que 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 cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso". Subrayas fuera de texto.

En conclusión, su consumo de 4389mts³, serán subsanadas en lo antes ya referido.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR LOS CONSUMOS facturados para los meses de mayo, abril, marzo, febrero y enero de 2024, de acuerdo a lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, conforme la parte motiva de la presente decisión.

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

TERCERO: 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,


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 |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|