

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

Piedecuesta, 1 de noviembre 2024

S 2.024002966 01/11/2024 09:23
PQR



Señor
JOSE DEL CARMEN DELGADO
CRA 4 # 14-152 - HOYO GRANDE
Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-23355** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **3439** del 11 de octubre de 2024, por el señor **JOSE DEL CARMEN DELGADO**, 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 recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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

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@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

|

20

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA-330-23355

Piedecuesta, 23 de octubre de 2024

PQR



Señor
JOSE DEL CARMEN DELGADO
 CRA 4 # 14-152 - HOYO GRANDE
 Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición. Rad. 330-23316 del 2 de octubre de 2024.

Que el señor **JOSE DEL CARMEN DELGADO**, actuando en nombre propio, usuario del servicio de acueducto y alcantarillado y aseo que presta la Empresa en la dirección **CRA 4 14-152 - HOYO GRANDE** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de la decisión adoptada dentro de la PTANA-330-23355 del 2 de octubre de 2024 mediante la comunicación de radicación **3439** de 11 de octubre de 2024, donde se le negaron sus pretensiones relacionadas con el reconocimiento de la existencia de una fuga imperceptible en su predio y consecuentemente el ajuste del estado de cuenta.

HECHOS

El Usuario en su petición inicial expuso que no se encontraba conforme con los consumos facturados por la Piedecuestana de Servicios considerando que en su predio se presentó una fuga imperceptible.

Concluye peticionando que se ajusten los mismos.

PRETENSIONES

Conforme lo descrito en los hechos, se determina que la pretensión principal del procedimiento administrativo es el ajuste de los consumos por considerar que los mismos obedecieron a una fuga imperceptible.

RESPUESTA DE LA PETICIÓN

La petición inicial, fue contestada mediante la PTANA-330-23280 de fecha 6 de septiembre de 2024, en la misma, se expuso al Usuario de manera precisa y detallada la evolución de los consumos para el código de Usuario 017231, precisándole objetivamente las razones y procedimientos que se han adelantado en los siguientes términos:

Visto lo anterior, sea lo primero precisarle al usuario las disposiciones contenidas en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 que precisa que:

...ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reclamado 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.

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 uniformes, con base en

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 2 de 5

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.

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...

Como se observa, la norma dispone que el único evento en el que habrá lugar a ajustes en la facturación por desviaciones en las lecturas, es aquel en el cual se demuestra la existencia de una fuga imperceptible. Al particular en concepto 39 de 17 de enero de 2022 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se dijo a propósito de ello:

Como se observa de las definiciones aludidas, la diferencia entre la fuga imperceptible y la perceptible, se encuentra referida básicamente al medio a través del cual pueden detectarse, ya que si bien ambas corresponden a escapes de volúmenes de agua a través de las redes internas, la fuga perceptible puede ser fácilmente detectada, ya sea porque a simple vista se observa el escape de agua o porque se escucha el sonido que ocasiona tal escape; mientras que la fuga imperceptible como su nombre lo indica, no puede ser detectada de manera directa por los sentidos, sino que por el contrario, solamente puede ser detectada a través de la utilización de los instrumentos apropiados, con los cuales precisamente cuenta el prestador, en virtud de la condición que ostenta.

Para determinar el tipo de fuga, se tiene en cuenta la visita realizada el día 19 de julio de 2024:...

...Así mismo, en la visita realizada el día 24 de septiembre de 2024, aportada por el Usuario en su petición se observa la siguiente anotación:

Se hace prueba de llaves, el medidor registra consumo el predio presentaba fuga en el baño.

Teniendo en cuenta ello, se tiene entonces que la fuga que existió en el predio, se corresponde al de una de carácter perceptible, ello, bajo la breve pero potísima razón, de que para la detección de la misma no se debieron usar instrumentos para su detección y por el contrario fue evidenciada a través de los sentidos de los técnicos y del usuario.

Por otra parte dentro de la petición no se observa prueba alguna sobre la correspondencia de la fuga con una de carácter imperceptible...

Se le concluye al usuario:

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 3 de 5

En tal sentido, y teniendo en cuenta que en su predio existió una fuga de carácter perceptible, en los términos de lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 149 de 1994, no será procedente acceder a la solicitud de descuento alguno.

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

El día 11 de octubre de 2024, el Usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro del término previsto en la norma.

Al descender al documento de alzada se encuentran que el mismo señala:

No estoy de acuerdo con la respuesta por parte de ustedes teniendo en cuenta que ya se arreglo la fuga encontrada por los funcionarios de la empresa; y que solo vivimos 2 personas mayores de edad y que no cuento con recursos económicos para cubrir el excesivo cobro en la factura.

Es por esto que solicito se me tenga en cuenta un descuento en la factura.

Frente al debate de la existencia o no, de una fuga imperceptible en el predio del Usuario, debe señalarse que en ninguna de las etapas del proceso se aportó prueba si quiera sumarial sobre lo manifestado por el Usuario, contrario a ello, es claro, como se le precisó en la respuesta, que la empresa realizó las visitas respectivas donde se dejó constatada la existencia de una fuga.

Así, en sus recurso no se presenta argumento alguno que contrarie ni fáctica, ni jurídicamente la decisión que se adoptó, simplemente se colige a la manifestación de su posición de no estar de acuerdo con la decisión adoptada por la empresa.

De lo anterior se concluye entonces que el Usuario no ha cumplido con su deber de exponer de manera clara y sustentada la razón de su oposición.

Ahora bien, y respecto de los recursos, se ha definido un mínimo de carga argumentativa a cargo del Usuario, esto como requisito de procedibilidad del mismo de conformidad con lo previsto en el numeral 2 del artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, norma que señala que las alzadas deberán sustentarse con expresión concreta de los motivos de la inconformidad. En el caso en particular, como se ha señalado, y expuesto expresamente en la presente decisión, el escrito contentivo del recurso carece de sustentación alguna respecto de las razones que motivaron la decisión, cayendo en el yerro de carecer de cualquier tipo de oposición o sustento y además de carecer de cualquier tipo de sustento probatorio.

Por estas razones, deberá darse aplicación a lo dispuesto en el artículo 78 del CPACA, Ley 1437 de 2011, que precisa que:

ARTÍCULO 78. Rechazo del recurso. *Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.*

Y en relación a ello el artículo 77, ibidem, señala que:

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

ARTÍCULO 77. REQUISITOS. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, **además**, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.

3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.

4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses.

Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber.

En relación con dicha expresión "además" la teleología del artículo señala que debe cumplir con los requisitos previstos en la norma especial, esto es, las disposiciones señaladas en los artículos 13 y 19 de la Ley 1755 de 2015 y 154 de la ley 142 de 1994 que, como se señaló previamente, prevé el rechazo de la petición por carecer de sustentación.

En mérito de lo expuesto, **LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

RESUELVE

PRIMERO: RECHAZAR el recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el señor **JOSE DEL CARMEN DELGADO**, el 11 de octubre de 2024 y radicado en nuestra empresa bajo el N° **3439** contra la **PTANA 330 – 23316** del 2 de octubre de 2024, teniendo en cuenta los argumentos expuestos en la parte motiva de esta 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 presente decisión procede el recurso de queja ante la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, la cual debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Con toda atención,

MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
Proyectó: IVAN ANDRES VEGA MOLINA – CPS No. 212-2024

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