

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

Piedecuesta, 13 de noviembre 2024

S. 2.024003092 14/11/2024 10:24

PQR



Señora
CELINA MATAJIRA TORRA
 Carrera 13 No. 103 – 15, Barrio Jardines de Coaviconsá
 Bucaramanga, Santander

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-23368** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **3510** del 16 de octubre de 2024, por la señora **CELINA MATAJIRA TORRA**, 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

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 1 de 6

PTANA-330-23368

Piedecuesta, 1 de noviembre de 2024

Señora
CELINA MATAJIRA TORRA
 Carrera 13 No. 103 – 15, Barrio Jardines de Coaviconsá
 Bucaramanga, Santander

S. 2.024002997 05/11/2024 10:16
 PQR



Nos permitimos dar respuesta al oficio de fecha 16 de octubre de 2024, interpuesto por la señora **CELINA MATAJIRA TORRA** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. siendo radicada con número interno **3510**.

Vista la petición, el Usuario solicita se realice una revisión del medidor que sirve a su predio, copia de los recibos públicos de agua cancelados desde el mes de enero y hasta el mes de octubre de 2024, la revisión técnica de daño del medidor de agua y la exoneración y devolución de dineros pagados que no son de su responsabilidad.

Así las cosas, sea lo primero indicarle que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no serán procedentes reclamaciones sobre facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por parte de la empresa, en tal sentido teniendo en cuenta que la última factura expedida es la del mes de octubre de 2024 correspondiente al consumo del mes de agosto de 2024, la revisión que efectuará la empresa irá hasta la factura de junio de 2024 correspondiente al consumo del mes de abril de 2024. Por lo anterior, y en relación a hechos anteriores al periodo en comento, me permito señalar que no procederá ninguna reclamación. Por otra parte, se le precisa al usuario que el sistema de toma de lecturas implementado por la Piedecuestana es bimestral, es decir, la medición se realiza cada dos meses y el consumo se determina comparando la lectura del periodo actual con la lectura del periodo anterior, la diferencia entre ellas es lo que determina el consumo a cobrar. Lo anterior se realiza con amparo a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994. Explicado ello y descendiendo a su petición el sistema Arcosis de la Empresa registra la siguiente información:

1: USUARIO

Usuario :	037369	Identificación :	C 28296081	Ubicación :	50001	0620	0000	
Nombre :	MATAJIRA TORRA CELINA			Uso :	1 RESIDENCIA	Estrato :	2	
Dirección :	VDA COLINAS PARCELA EL DANUVIO - VDA. COLINAS			Metausuario :	No	Familias :	1	
C. Jurídico :	No	Md. Control :		Fct. :	0.0000000	Ciclo :	01	
Abogado :								
Medidor N :	0014002025 CAM7 R-160 CONTROLAGU			pie. :	2014	Dígitos :	5	
Desocupado :	No	Matrícula inmobiliaria :		Número predial :	030000390172000			
Detenido :	No	Emitido :	2408011	Financiación :	0	Suspendido :	AGO/01/24	
Meses mora :	0.86	Pagado :	No Pagado	Ult Pago :	SEP/30/24			
Usuario especial :	No						Promedio Asumido :	0
Consumo :	Mes 6 : 50	Mes 5 : 40	Mes 4 : 40	Mes 3 : 25	Mes 2 : 25	Mes 1 : 19	Promedio : 33	
Clase de suscriptor :	003 MIXTO COMERCIAL							
Fecha de venta :	OCT/28/16		Pago de matrícula en :	OCT/28/16		Fecha de instalación :	SEP/14/16	

2: HISTORIA

Periodo f.	L.A.	L.	C.	A.	Uso	Fecha	Hora	Nota	Lec. tomada
AGO-24-1	NO	1472	1522	50	...	1	2	//	0
JUL-24-1	SI	1422	1472	50	...	1	2	09/06/24 08:27	CONSUMO FUE... 2000
JUN-24-1	NO	1382	1422	40	...	1	2	//	0
MAY-24-1	SI	1342	1382	40	...	1	2	07/09/24 07:03	CONSUMO FUE... 1839
ABR-24-1	NO	1317	1342	25	...	1	2	//	0
MAR-24-1	SI	1292	1317	25	...	1	2	05/07/24 05:06	CONSUMO FUE... 1598

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

Visto lo anterior, se tiene que, para determinar el consumo del mes de abril de 2024 se tuvo en cuenta la lectura realizada el día 7 de mayo de 2024, que indicó una medición de 1598mts³, la cual comparada con el periodo inmediatamente anterior que ascendió a 1292mts³, permite concluir que su consumo ascendió a 306mts³, lo que indicaba que para el mes de abril de 2024 se debían cobrar 153mts³, empero, dicho consumo representa una desviación significativa, razón por la cual se dio aplicación a lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 que dispone que:

ARTÍCULO 149. De la revisión previa. 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.

Teniendo en cuenta ello, a usted se le realizó un cobro promedio sobre el histórico de sus consumos, y en consecuencia se le determinaron 25mts³ para cada uno de los meses que componen el periodo, es decir para los meses de marzo y abril de 2024, quedando pendientes por confirmar 256mts³:

ABR-24-1	NO	1317	1342	25	...	1	2	11	:	0
MAR-24-1	SI	1292	1317	25	...	1	2	1	05/07/24 05:06	CONSUMO FUE... 1598

A partir de este momento se han programado visitas de manera permanente en relación con este consumo anormal, siendo la primera en relación con el periodo de marzo y abril la del día 8 de mayo de 2024:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	544020	Sector :	50001	Consecutivo :	237614
Código :	037369	Barrio :	50010	VDA. COLINAS	
Fecha :	MAY/07/24	Dirección :	VDA COLINAS PARCELA EL DANUVIO		
Hora :	20:18	Dir. Daño :	VDA COLINAS PARCELA EL DANUVIO		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	50001	0620	0000
# Imp :	3	Medidor :	0014002025 CAM7 R-160 CONTROLAGU		
Asignado a :		Serie:	2014 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	948	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1			
Observación :	VERIF SI EXISTE O EXISTIO FUGA, REV LLAV TERMINALES, SANITAR				
IOS, TANQUE, NUM PERS					

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	MAY/08/24	Hora Inic. :	10:00	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAY/08/24	Hora Term. :	10:11	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0	Subtotal :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0
Usua.Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P		Fec Descargue :	JUL/10/24	
Usua.Report :	JOVANNA K GALVIS HER		Total :	0	
Datos del Daño:			Ver # Fact S/N:	No.Cuotas :	0
Observación :	ORDEN NO EJECUTADA CON OBSERVACION				

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

Posteriormente, y para determinar el consumo del periodo comprendido por los meses de mayo y junio de 2024, se tuvo en cuenta la lectura realizada el día 9 de julio de 2024, en la que se realizó una medición de 1833mts³, la cual comparada con el periodo anterior que determinó una medición de 1598mts³, permite concluir un consumo de 241mts³, correspondiendo cobrar 121mts³ para cada uno de los meses, empero, como dicho consumo representaba nuevamente una desviación significativa, se dio aplicación al mismo procedimiento descrito anteriormente, fijando un consumo promedio de 80mts³ y cobrando 40mts³ en el mes de mayo y 40mts³ en el mes de junio de 2024, quedando pendientes por cobrar 161mts³ para este periodo y un total de 417mts³ si en cuenta se tiene los 256mts³ del anterior periodo:

JUN-24-1 NO	1382	1422	40	...	1	2	11	:	0
MAY-24-1 SI	1342	1382	40	...	1	2	1	07/09/24 07:03	CONSUMO FUE... 1839
ABR-24-1 NO	1317	1342	25	...	1	2	11	:	0
MAR-24-1 SI	1292	1317	25	...	1	2	1	05/07/24 05:06	CONSUMO FUE... 1598

Así mismo, se procuró una nueva visita el día 26 de julio de 2024, la cual no fue atendida por el usuario, pero donde se deja constancia de que en el predio se presenta una fuga:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	549250	Sector :	50001	Consecutivo :	240085
Código :	037369	Barrio :	50010	VDA. COLINAS	
Fecha :	JUL/10/24	Dirección :	VDA COLINAS PARCELA EL DANUVIO		
Hora :	09:45	Dir. Daño :	VDA COLINAS PARCELA EL DANUVIO		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	50001	0620	0000
# Imp :	2	Medidor :	0014002025 CAM7 R-160 CONTROLAGU		
Asignado a :		Serie:	2014 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	948	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1			
Observación :	VERIF SI EXISTE O EXISTIO FUGA, REV LLAV TERMINALES, SANITAR				

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	JUL/26/24	Hora Inic. :	08:35	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUL/26/24	Hora Term. :	08:40	Vr Administra :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1930	Vr Pavimento :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua.Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P		Vlr. Iva :	0	
Usua.Report :	JOVANNA K GALVIS HER		Fec Descargue :	AGO/01/24	
Datos del Daño:				Total :	0
Observacion :	Ver # Fact S/N:			No.Cuotas :	0
<input checked="" type="checkbox"/> SITA NO HAY NADIE MEDR REG CNSUM SIN PARAR					

Para el siguiente periodo comprendido por los meses de julio y agosto de 2024 se tuvo en cuenta la lectura del día 6 de septiembre de 2024 que indicó una medición de 2000mts³, la cual comparada con la del periodo anterior que se determinó en 1839mts³, permite concluir que su consumo ascendió a 161mts³, correspondiendo cobrar 82mts³ para el mes de julio y 82mts³ para el mes de agosto de 2024, empero, al constatar aun la situación anormal en su predio, se insiste en el procedimiento dispuesto en artículo 149 de la ley 142 de 1994, y se determina un promedio de consumo para el periodo de 100mts³, cobrando 50mts³ para el mes de julio y 50mts³ para el mes de agosto de 2024, quedando pendientes por cobrar 61mts³ para este periodo y un total de 478mts³

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



pendientes de facturación, hecho que puede ser corroborado comparando que la lecturas cobradas va hasta los 1522mts3 y la lecturas que registra el medidor va en 2000mts3:

AGO-24-1	NO	1472	1522	50	...	1	2	!!	:	0
JUL-24-1	SI	1422	1472	50	...	1	2	1	09/06/24 08:27	CONSUMO FUE... 2000
JUN-24-1	NO	1382	1422	40	...	1	2	!!	:	0
MAY-24-1	SI	1342	1382	40	...	1	2	1	07/09/24 07:03	CONSUMO FUE... 1839

Igualmente se realizó visita el día 17 de septiembre de 2024, en la que nuevamente se deja constancia de la existencia de un daño en el predio:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	554219	Sector :	50001	Consecutivo :	242183
Código :	037369	Barrio :	50010	VDA. COLINAS	
Fecha :	SEP/07/24	Dirección :	VDA COLINAS PARCELA EL DANUVIO		
Hora :	10:33	Dir. Daño :	VDA COLINAS PARCELA EL DANUVIO		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	50001	0620	0000
# Imp :	1	Medidor :	0014002025 CAM7 R-160 CONTROLAGU	Ciclo:	01
Asignado a :		Serie:	2014 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142			
Observación :	VERIF SI EXISTE O EXISTIO FUGA, REV LLAV TERMINALES, SANITAR				
IOS, TANQUE, NUM PERS					

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	SEP/17/24	Hora Inic. :	07:45	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	SEP/17/24	Hora Term. :	07:50	Vr Administra :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	2042	Vr Pavimento :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua. Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P		Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	JOVANNA K GALVIS HER		Fec Descargue :	SEP/30/24	
Datos del Daño:			Total :	0	
Observacion :	Ver # Fact S/N:		No. Cuotas :	0	
PREDIO HABITADO AL MOMENT D LA VISITA MEDIDR REG CNSM CN LAS LLAVES DEL PREDIO CERRDAS					

Así mismo y para lograr determinar que es lo que se sucede en el predio, el día 17 de octubre de 2024 se procuró nuevamente visita técnica, sin embargo, la misma no fue atendida por el usuario (se anexa acta).

Visto todo le procedimiento que se ha surtido, deberá negarse las pretensiones incoadas por la Usuaría, lo anterior teniendo en cuenta que se ha venido dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 ante la existencia de una desviación significativa determinando el consumo mediante el sistema de promedio, realizando las visitas técnicas que, como se registra, no han sido atendidas por el Usuario incumpliendo este con sus deberes, y teniendo en cuenta que la si bien la medición registrada va hasta la lectura 2000mts3 y solo se ha cobrado hasta la lectura 1522mts3.

En todo caso, se programará visita técnica para el día 8 de noviembre de 2024 en el transcurso de la mañana, requiriendo a la Usuaría a que haga presencia en el predio para poder determinar lo que sucede en su instalación interna, so pena de las consecuencias tales como el cobro total del consumo en razón a la desatención, atendiendo que el medidor registra alto consumo.

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 5 de 6

Por otra parte, se anexan las facturas solicitadas en la petición.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a las pretensiones incoadas por la Usuaría, manteniendo el consumo promedio determinado para los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024, conforme las razones antes expuestas.

SEGUNDO: Programar visita de inspección técnica para el día 8 de noviembre de 2024 en el transcurso de la mañana, requiriendo a la Usuaría para que se encuentre presente en el predio.

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

CUARTO: 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.

Proyectó: IVAN ANDRES VEGA MOLINA – CPS No. 212-2024

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@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

