

Piedecuesta, 10 de diciembre 2025

Señor(a)
MARIA CONSUELO ESTUPIÑAN
CL 1N # 19-17
HALCON DE GRANADA
Piedecuesta.
3163760463

S. 2.025003408 11/12/2025 11:48
2.025003404
PQR


Piedecuestana
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

AVISO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-24183** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **3590** del 25 de noviembre de 2025, por la señora **MARIA CONSUELO ESTUPIÑAN**, 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 Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 24/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 24/02/2025
----------------------------------------------------------------	---------------------	-------------------------------------------------------	---------------------	----------------------------------------------------------	---------------------

PTANA 330 – 24183

Piedecuesta, 28 de noviembre del 2025.
S. 2.025003340 2/12/2025 10:04

Señor(a)
MARIA CONSUELO ESTUPIÑAN
CL 1N # 19-17
HALCON DE GRANADA
Piedecuesta.

PQR

Piedecuestana

Asunto: Respuesta a su petición de fecha 25 de noviembre del 2025 interpuesta ante la prestadora con el RAD. **No. 3590.**

Reciba un cordial saludo de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P

En atención a su petición presentada el pasado 25 de noviembre del 2025, efectivamente su relato es coherente con la causa detectada para el aumento en el consumo en los periodos de septiembre 2025, consumo que le fuera cargado en su factura en razón a lo relacionado en el escrito y acorde a la inspección realizada el día 22 de octubre donde se determino que el aumento obedeció a fuga perceptible en el sanitario de la vivienda conforme el siguiente reporte.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	591165	Sector :	90103	Consecutivo :	261621				
Código :	029473	Barrio :	91315	HALCON DE GRANADA					
Fecha :	OCT/15/25	Dirección :	CL 1N 19 17						
Hora :	11:02	Dir. Daño :	CL 1N 19 17						
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION						
# Sol :	1	Ubicación :	90103	7190	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	012-088635 KENT - VOLUMETRICO - R160 ELSTER						
Asignado a :		Serie:	2012 Dig. 4 Diam. 1/2 "						
Servicio :	948	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1							
Observación :	VERF SI EXISTE FUG INT O HUBO FUG PRUEBA DE LLAVES TERMINAL								
ES ,TAQ,SANIT,LECT,# DE PERS									

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	OCT/22/25	Hora Inic. :	10:10	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	OCT/22/25	Hora Term. :	10:15	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	2708	Subtotal :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0
Usua.Solici :	CORAIMA TOZCANO CARR		Fec Descargue :	OCT/23/25	
Usua.Report :	JOVANNA K GALVIS HER		Total :	0	
Datos del Daño:			Ver # Fact S/N:	No.Cuotas :	0
Observacion :	05 PERS. SE CIERRAN LLAVES INTERNAS MEDIDOR REG CNSM DE AGUA HAY UNA FUGA EN EL SANITARIO				

Así las cosas a continuación, se procede a realizar un informe de donde provienen los consumos liquidados y por la cual reclama, se consulta nuestro sistema interno de información, encontrando lo siguiente frente a lecturas registradas en el medidor, fechas de tomas y consumos liquidados acorde a las lecturas extraídas del medidor que surte el inmueble CL 1N # 19 -17 - HALCON DE GRANADA siendo propietario el señor REY ESTUPIÑAN MILED a continuación se expone lo siguiente:

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 24/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 24/02/2025
----------------------------------------------------------------	---------------------	-------------------------------------------------------	---------------------	----------------------------------------------------------	---------------------

Usuario : 029473 Identificación : C 37616397 Ubicación: 90103 7190 0000

Nombre : REY ESTUPIÑAN MILED Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3

Dirección : CL 1N 19 17 - HALCON DE GRANADA Metausuario : No Familias: 1

C.Juridic : No Md.Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel. :

Abogado :

Medidor N : 012-088635 KENT - VOLUMETRICO - R160 EL 2012 Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"

Desocupado: No Matricula inmobiliaria : 314-47356 Número predial : 685470100000011350039000000000

Detenido : No Emitido : 2509091 Financiación : 2 Suspendido: JUN/27/24

Meses mora: 0.00 Pagado : Parcial Ult Pago: NOV/07/25

Usuario especial : Si Presión mínima de 21,3 psi no garantizada Promedio Asumido: 0

Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio

Consumo : 20 20 26 26 22 22 23

Clase de suscriptor:

Fecha de venta : OCT/02/12 Pago de matrícula en : OCT/05/12 Fecha de instalación : OCT/08/12

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada ^
SEP-25-1	SI	2503	2584	81 .	1	3	10/14/25	CONSUMO FUERA DE RAN...	2664
AGO-25-1	NO	2483	2503	20 .	1	3	11		0
JUL-25-1	NO	2463	2483	20 .	1	3	08/19/25	INSTALACION NORMAL	2503
JUN-25-1	NO	2437	2463	26 .	1	3	11		0
MAY-25-1	NO	2411	2437	26 .	1	3	06/16/25	INSTALACION NORMAL	2463
ABR-25-1	NO	2389	2411	22 .	1	3	11		0 v

Teniendo en cuenta la anterior imagen, 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.

En efecto, como se indicó anteriormente para liquidar los periodos de septiembre y octubre de 2025, se tuvieron en cuenta las tomas de lecturas del 14 de octubre del 2025, el cual el medidor registro lectura de **2664** metros cúbicos. Como la anterior lectura – que había tenido lugar el 19 de agosto del 2025- había registrado **2503** metros cúbicos, la diferencia resultante indica que entre septiembre y octubre el medidor registro un consumo de **161** metros cúbicos. Ante dicha desviación la empresa dio cumplimiento al artículo 149 de la ley 142 de 1994 enviando antes de confirmar consumo revisión previa al inmueble.

Efecto para el día 22 de octubre 2025 se llevó a cabo inspección al inmueble, a efecto determinar la causa del incremento encontrando los técnicos una lectura de 2708 m3, llaves en buen estado y reporte de fuga perceptible en el baño, conforme consta en la siguiente imagen.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 24/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 24/02/2025
----------------------------------------------------------------	---------------------	-------------------------------------------------------	---------------------	----------------------------------------------------------	---------------------

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	591165	Sector :	90103	Consecutivo :	261621				
Código :	029473	Barrio :	91315	HALCON DE GRANADA					
Fecha :	OCT/15/25	Dirección :	CL 1N 19 17						
Hora :	11:02	Dir. Daño :	CL 1N 19 17						
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION						
# Sol :	1	Ubicación :	90103	7190	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	012-088635 KENT - VOLUMETRICO - R160 ELSTER						
Asignado a :		Serie: 2012 Dig. 4 Diam. 1/2 "							
Servicio :	948	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1							
Observación :	VERF SI EXISTE FUG INT O HUBO FUG PRUEBA DE LLAVES TERMINAL								
ES,TAQ,SANIT,LECT,# DE PERS									

DATOS DE LA EJECUCION									
Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0					
Fecha Inicio:	OCT/22/25	Hora Inic. :	10:10	Vr Materiales :	0				
Fecha Final :	OCT/22/25	Hora Term. :	10:15	Vr Administra :	0				
				Vr Pavimento :	0				
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	2708	Subtotal :	0				
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO			Vlr. Iva :	0			
Usua.Solici :	CORAIMA TOZCANO CARR			Fec Descargue :	OCT/23/25				
Usua.Report :	JOVANNA K GALVIS HER			Total :	0				
Datos del Daño:				Ver # Fact S/N :	No Cuotas : 0				
Observacion :	05 PERS, SE CIERRAN LLAVES INTERNAS MEDIDOR REG CNSM DE AGUA HAY UNA FUGA EN EL SANITARIO								

Asi las cosas, es de resaltar lo siguiente frente a La existencia de fugas perceptibles como las de sanitarios y/o tanques aéreos, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, ha informado en numerosos conceptos que la fuga visible o perceptible 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 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 de las fugas”.

En otra parte del mismo concepto frente a las diferencias de fugas y la responsabilidad de las partes menciona” (...) debe considerarse que el inciso 3 del artículo 146 de la ley 1994 dispone que “Habrà también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los periodos 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. Para el caso en concreto no hay lugar.

A partir de su detección el usuario cuenta con un plazo de dos meses para remediarlos. Durante este tiempo la empresa cobrara el consumo promedio de los últimos seis meses, Transcurrido este periodo la empresa cobrara el consumo medido conforme lo expuesto en el aporte 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”.

De manera pues que, detectada la causa de la desviación la cual obedeció a fuga perceptible en el baño como se indico era nuestro deber confirmar el consumo registrado entre los meses de septiembre y octubre 2025, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 149 y 146 de la Ley 142 de 1994. Por tal razón en los periodos de septiembre y octubre esta última se emitirá en el mes de diciembre, el cual se le liquidaron 81 m3 en cada mes como efectivamente se vio reflejado en su factura.

Recuerde que el fundamento legal de las empresas de servicios públicos para adelantar las actuaciones tendientes a cobrar los consumos registrados en el instrumento de medida, es una potestad que encuentra fundamento precisamente en la onerosidad que le es propia a este negocio jurídico, la cual implica que el hecho de la prestación genere para la empresa el derecho de recibir el pago del servicio prestado. Adicionalmente, ésta se deriva del deber que tienen todos los usuarios de no trasladar a los demás, el costo o carga individual por el acceso y disfrute del servicio y de la obligación contractual que éstos adquieren al momento de suscribir el contrato de condiciones uniformes. En el presente caso la derivación del aumento es con ocasión a fuga interna del inmueble el cual es deber del usuario mantener sus conexiones internas en buenas condiciones y realizar mantenimiento periódicos a fin de evitar este tipo de inconvenientes.

Es importante que tenga en cuenta que esta prestadora solo cobra el consumo que registra el medidor partiendo que el mismo registra todo el consumo de las instalaciones internas, conforme al.

“Artículo 146 de la ley 142 de 1994. 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”.

Por lo anterior, le comunicamos que no le corresponden ningún ajuste si en cuenta se tiene que la causa del incremento obedeció a una fuga perceptible en el sanitario del inmueble la cual no es imputable a la empresa la misma es atribuible al usuario, conforme lo corrobora la usuaria y le inspección realizada por la empresa. Por tanto, como se indico los 161mtr3 registrados en los meses de septiembre y octubre, se carga en dichos periodos acorde se vio reflejado en la factura periodo de septiembre.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a sus pretensiones de ajustar consumos ya que este se encuentra debidamente liquidado acorde al consumo registrado en el medidor del inmueble, como se indicó la razón del aumento fue con ocasión a fuga perceptible presentada en el sanitario del inmueble, no acceder a ninguna otra pretensión, de acuerdo a los anteriores considerandos.

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 Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 24/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 24/02/2025
-----------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------------------------------	----------------------------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------