

Piedecuesta, 29 de enero 2026

Señor(a)
CARLOS ZAPATA
CRA 6 # 8-62
CENTRO
PIEDECUESTA.
3046229678

S. 2.026000160 30/01/2026 08:39

PQR

Piedecuestana

AVISO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-24248** que resuelve la Petición radicada bajo el **N.º 016** del 5 de enero de 2026, por el señor **CARLOS ZAPATA**, 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 - 24248

Piedecuesta, 21 de enero de 2026.
S. 2.026000117 23/01/2026 09:31

Señor(a)
CARLOS ZAPATA
CRA 6 # 8-62
CENTRO
PIEDECUESTA.
3046229678

PQR



Asunto: Respuesta a sus peticiones de fecha 5 de enero de 2026. Interpuesta ante la Alcaldía Municipal siendo trasladada por competencia a esta entidad a través de correo electrónico siendo descargada bajo el RAD. **016-026**.

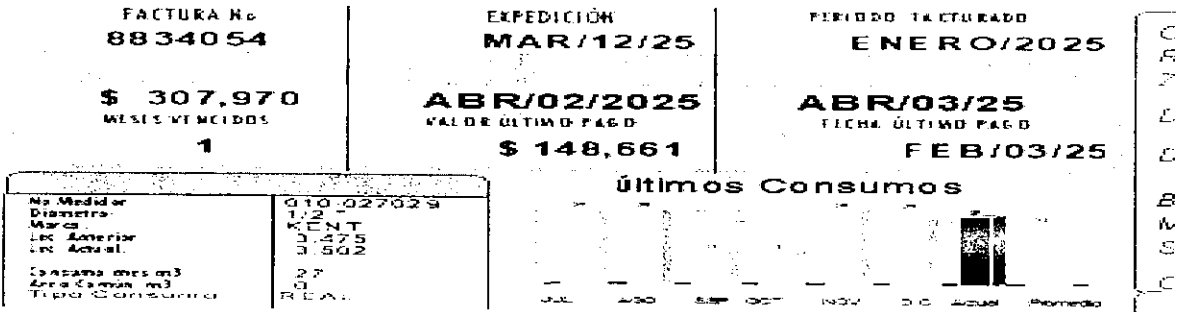
Reciba un cordial saludo de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P

Nos permitimos dar respuesta a la petición de fecha 5 de enero de 2026, interpuesto por el señor **CARLOS ZAPATA** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. siendo radicado con número interno **016**, en el cual informa que a raíz de una fuga en llave en red de la empresa le esta generando alto consumo y que su factura le llego por valor de \$307.970.

Pues bien, en atención a su escrito, le indicamos que, como primera medida no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de expedidas, teniendo en cuenta lo establecido en el inciso 3 del artículo 154 de la ley 142 de 1994. En tal sentido sus pretensiones referentes a ajustes anteriores, en este caso, al periodo de julio de 2025 no serán procedentes por disposición normativa, la revisión ira sobre los últimos periodos liquidados de julio a noviembre 2025.

Por otra parte, es preciso señalar 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, la diferencia resultante entre la lectura actual y la lectura anterior se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual.

Aclarado lo anterior, y teniendo en cuenta la factura No. 8834054 correspondiente al periodo de enero de 2025, que adjunta en el escrito le indicamos que la misma no es objeto de revisión por extemporaneidad para su reclamación, no obstante, a modo informativo le indicamos que se consultó el sistema el valor que menciona en el escrito encontrando que, dicho valor fue en ese entonces por mora atendiendo que el usuario no cancelo el periodo de diciembre 2024 factura que fuera expedida en febrero de 2025 conforme consta en la siguiente informacion, y no por desviación en el consumo como lo pretende hacer ver, en todo caso como se indicó dicha reclamación correspondiente al periodo de enero de 2025 se encuentra extemporáneo para su revisión.



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

Ahora frente la fuga que alega, le comunicamos que si dicho artefacto es hacia la conexión de la red interna de la prestadora en nada incide para el registro del consumo de la vivienda si en cuenta se tiene que el medidor es posterior a esta conexión, sin embargo, esta situación ya fue reportada al área de redes de acuerdo a su reporte el día 5 de enero de 2026.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden	599651	Sector	90402	Consecutivo	
Código	008907	Barrio	94230	CENTRO	
Fecha	ENE/05/26	Dirección	CR 6 8 62		
Hora	12:42	Dir. Daño	CR 6 8 62		
Medio	TELEFONICO	Solicitante	CARLOS ZAPATA 3046229678		
# Sol	1	Ubicación	90402 1855 0000	Ciclo	09
# Imp	0	Medidor	010-027029 VOLUMETRICO KENT	Uso	
Asignado a			Serie: 2010 Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio	960	REPARACIONES VARIAS			
Observación	USUARIO LLAMA POR CELULAR INFORMANDO QUE SU MEDIDOR TIENE UN A FUGA DE AGUA Y DAÑO EN LA LLAVE DE PASO. NECESITA QUE SE SOLUCIONE				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla		Vr Visita	0
Fecha Inicio	11	Vr Materiales	0
Fecha Final	11	Vr Administra	0
		Vr Pavimento	0
Cambio Med.	N	Lectura Serv.	0
Resultado		Subtotal	0
Usua. Solici	LYDA CASTELLANOS SAN	Vlr. Iva	0
Usua. Report		Fec Descargue	11
Datos del Daño		Total	0
Observacion		Ver # Fact S/N	
		No Cuotas	

Teniendo en cuenta la fecha del anterior reporte, se observa que actualmente se encuentra expedida la factura correspondiente al periodo de noviembre 2025 factura expedida en el mes enero 2026, en todo caso si su tesis fuese cierta que el medidor le está registrando alto consumo a raíz de lo que manifiesta el mismo se vería reflejado para el consumo de enero, es de resaltar que el usuario actualmente se encuentra con un promedio de 30 mtr3 mensuales de acuerdo al histórico de consumos de los últimos 6 periodos liquidados conforme a las lecturas extraídas del medidor.

Explicado lo anterior y respecto a su solicitud de las correcciones de facturación, esta prestadora procede a revisar el sistema de información de los consumos liquidados al código 008907 correspondiente a la dirección CR 6 8 62 - CENTRO, a continuación, se expone informe de toma de lecturas, fechas y consumos liquidados conforme a lecturas extraídas.

Usuario	008907	Identificación		Ubicación	90402 1855 0000
Nombre	ARENAS PEDRO MANUEL			Uso	1 RESIDENCIA
Dirección	CR 6 8 62 - CENTRO			Estrato	3
C. Jurídico	No	Md. Control		Metausuario	No
Abogado		Fct	0.0000000	Familias	1
Medidor N	010-027029 VOLUMETRICO KENT			Ciclo	09
Desocupado	No	Matrícula inmobiliaria		Tel	
Detenido	No	Número predial	685470100000000650009000000000		
Meses mora	1.00	Emitido	2511091	Financiación	0
	Pagado	No Pagado	Ult Pago	Suspendido	11
Usuario especial	No				
				Promedio Asumido	0

Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo	33	33	30	30	26	26
Clase de suscriptor						
Fecha de venta	AGO/01/91	Pago de matrícula en	AGO/01/91	Fecha de instalación	AGO/01/91	

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
NOV-25-1	NO	3753	3782	29	1	3	12/18/25	INSTALACION NORMAL	3811
OCT-25-1	NO	3720	3753	33	1	3	11		0
SEP-25-1	NO	3687	3720	33	1	3	10/27/25	INSTALACION NORMAL	3752
AGO-25-1	NO	3657	3687	30	1	3	11		0
JUL-25-1	NO	3627	3657	30	1	3	08/29/25	INSTALACION NORMAL	3686
JUN-25-1	NO	3601	3627	26	1	3	11		0

Visto lo anterior, se tiene que para determinar el consumo del periodo comprendido por los meses de **noviembre y diciembre** de 2025 se tuvo en cuenta la lectura tomada el día 18 de diciembre de 2025 que indicó un registro del instrumento de medición de **3811 m3**, la cual comparada con la lectura anterior de fecha 27 de octubre que se registró en **3752 m3**, permite concluir que su medidor registro 59 m3, que dividido para ambos periodos correspondiendo cobrar 29.5 m3 para el mes de noviembre de 2025, como efectivamente le fue cobrado al Usuario. Es de notar que, en este periodo no se presentaron desviaciones significativas o circunstancias anómalas con el promedio del consumo, determinando que no es procedente en esta instancia aplicar el procedimiento de desviación significativa previsto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994.

Para liquidar los periodos, comprendido por los septiembres y octubre de 2025, se tuvo en cuenta la lectura tomada el día 27 de octubre de 2025 que indicó un registro de **3752m3**, la cual comparada con la lectura tomada el día 29 agosto 2025 fue de **3686m3**, permite concluir que su medidor para el periodo fue de 66 m3, correspondiendo cobrar 33 m3 para cada uno de los meses que componen el periodo, como efectivamente le fue cobrado a Usted. Debemos insistir que, al igual que en el periodo anterior, tampoco se registró una desviación significativa que activara el procedimiento normativo previsto.

Por último, para el periodo comprendido por los meses de julio y agosto de 2025, se tuvo en cuenta la lectura tomada el día 29 de agosto de 2025 que indicó un registro de 3686 m3, la cual comparada con la del periodo anterior que ascendió a 3626 m3, permite concluir que su consumo para el periodo fue de 60 m3, correspondiendo cobrar 30 m3 para cada uno de los meses que componen el periodo, como efectivamente le fue cobrado a Usted. En el mismo sentido, al igual que en los anteriores periodos, tampoco se registró una desviación significativa que activara el procedimiento normativo previsto para tal fin.

Es de notar que en cada periodo, la toma de lecturas se realizó sobre el instrumento de medición que servía al predio, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, no siendo de recibo lo expuesto en su petición donde indica que durante dichos periodos se aumentó el consumo debido a fugas en la mariposa de una red. Es importante precisar que se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m3) facturación bimestral;
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menos a cuarenta metros cúbicos (40m3) facturación mensual y ochenta metros cúbicos (80m3) facturación bimestral;
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.¹

Es de notar que, al observar el comportamiento de sus consumos, en ninguno de los periodos existió un incremento que superara los topes antes definidos y, en consecuencia,

¹ Resolución CRA 943 de 2021.

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

como se expuso ampliamente, no se activó el procedimiento establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994.

En mérito de lo expuesto,

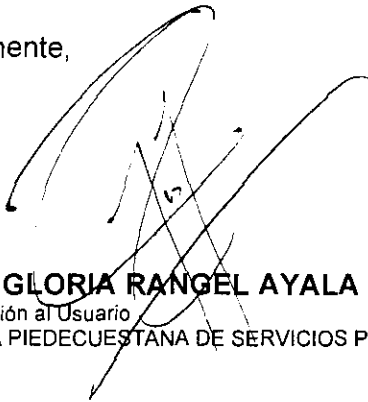
RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER A LA PETICION INCOADA POR LA EL USUARIO, y en consecuencia se confirmar los cobros realizados por consumo para los periodos de julio a noviembre de 2025, conforme las razones expuestas en la parte considerativa del presente acto.

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; qué 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
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------