	COMUNICACIÓN OFICIAL	Código: GPI-SG.CDR01-210.F05
		Versión: 3.0
		Página 1 de 1

Piedecuesta, 29 de abril 2026

Señor(a)
LUZ MARDELY SALAS
 CL 1A BIS 5 103 MZ N CA 167 –
 PASEO CATALUNA
 PIEDECUESTA.

S. 2.026001159 30/04/2026 11:09

PQR

Piedecuestana

AVISO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-24412** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **1126** del 5 de abril de 2026, por la señora **LUZ MARDELY SALAS**, 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 - 24412

Piedecuesta, 21 de abril de 2026.

Señor(a)
LUZ MARDELY SALAS
 CL 1A BIS 5 103 MZ N CA 167 –
 PASEO CATALUNA
 PIEDECUESTA.

S. 2.026001032 22/04/2026 13:39

PQR

Piedecuestana

Asunto: Respuesta a su escrito de fecha 15 de abril de 2026. Interpuesta en esta Entidad y siendo descargada bajo el RAD. **1126**.

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

Nos permitimos dar respuesta a la petición de fecha 15 de abril de 2026, interpuesta por la señora **LUZ MARDELY SALAS** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. siendo radicado con número interno **1126**.

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 septiembre de 2025 no serán procedentes por disposición normativa.

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, y 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, respecto a su inconformismo de facturación, esta prestadora procede a revisar el sistema de información de los consumos liquidados al código 020338 correspondiente a la dirección CL 1A BIS 5 103 MZ N CA 167, a continuación, se expone informe de toma de lecturas, fechas y consumos liquidados conforme a lecturas extraídas.

1: USUARIO

Usuario :	020338	Identificación :	C 21911648	Ubicación:	90404	5840	0000	
Nombre :	SALAS SALAS LUZ MARDELY			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	3	
Dirección :	CL 1A BIS 5 103 MZ N CA 167 - PASEO CATALUNA			Metausuario :	No	Familias:	1	
C. Jurídico :	No	Md. Control:		Fct:	0.0000000	Ciclo:	09	
Abogado :								
Medidor N :	0023839958 QDFU R160 H - MECANICO MISUR	2023	Dígitos:	5	Diámetro:	1/2"		
Desocupado:	No	Matricula inmobiliaria :	314-39858	Número predial :	685470100000008910001000000000			
Detenido :	No	Enitido :	2602091	Financiación :	1	Suspendido:	//	
Meses mora:	0.00	Pagado :	No Pagado	Ult Pago:	ABR/01/26			
Usuario especial :	No						Promedio Asumido:	0
Consumo :	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio	
	74	31	31	17	17	23	32	
Clase de suscriptor:								
Fecha de venta :	FEB/01/06	Pago de matricula en :	FEB/01/06	Fecha de instalación :	FEB/01/06			

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
FEB-26-1	NO	1194	1268	74	1 3	//		0
ENE-26-1	SI	1120	1194	74	1 3	02/20/26	CONSUMO FUERA DE RAN...	1267
DIC-25-1	NO	1089	1120	31	1 3	//		0
NOV-25-1	NO	1058	1089	31	1 3	12/11/25	INSTALACION NORMAL	1120
OCT-25-1	NO	1041	1058	17	1 3	//		0
SEP-25-1	NO	1024	1041	17	1 3	10/14/25	CONSUMO FUERA DE RAN...	1058

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

Visto lo anterior, se tiene que para determinar el consumo del periodo de noviembre y diciembre de 2025 facturas que se expidieron los meses de enero y febrero 2026, se tuvo en cuenta la lectura tomada el día 11 de diciembre de 2025 donde el medidor registro una lectura de **1120 m3**, la cual comparada con la lectura tomada el día 14 de octubre que fue de **1058mtr3**, la diferencia de las dos lecturas permite concluir que su medidor registro 62mtr3 que dividido para ambos periodos dio para liquidar 31mtr3 por mes como efectivamente se le liquido acorde a las lecturas extraídas del medidor y reflejadas en su facturación.

Para liquidar los siguientes periodos comprendido por los meses de ENERO Y FEBRERO de 2026 facturas emitidas en el mes de marzo y abril, se tuvo en cuenta la lectura del día 20 de febrero de 2026 que indicó un registro de **1267 m3**, el cual comparado con la toma de lectura del día 11 de diciembre la cual el medidor registro **1120 m3**, la diferencia de las dos lecturas permite concluir que su medidor registro a 147 m3 para estos dos meses, correspondiendo cobrar 74 m3 para cada uno de los meses. Empero, este consumo representó una desviación significativa, siendo procedente dar aplicación al procedimiento establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y antes de su confirmación se practicó inspección previa con el fin determinar la causa del incremento conforme lo establece el siguiente artículo:

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 períodos 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.

Efecto, en cumplimiento de lo anterior el día 3 de marzo de 2026 se le practico inspección intradomiciliaria donde los técnicos reportaron lectura de 1278mtr3 coherente con la extraída el día 20 de febrero, sin fugas, nadie la atendió pese haber informado de la inspección, conforme consta en el siguiente informe.

1: CONSULTA DE SERVICIOS					
Orden :	603854	Sector :	90404	Consecutivo :	268
Código :	020338	Barrio :	94430	PASEO CATALUNA	
Fecha :	FEB/23/26	Dirección :	CL 1A BIS 5 103 MZ N CA 167		
Hora :	08:36	Dir. Daño :	CL 1A BIS 5 103 MZ N CA 167		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90404	5840	0000
# Imp :	3	Medidor :	0023839958 QDFU R160 H - MECANICO MISURATORI		
Asignado a :			Serie: 2023 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:	MAR/03/26	Hora Inic. :	10:10	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAR/03/26	Hora Term. :	10:15	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1278	Subtotal :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0
Usua. Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P			Fec Descargue :	MAR/04/26
Usua. Report :	JOVANNA K GALVIS HER			Total :	0
Datos del Daño :				Ver # Fact S/N :	No. Cuotas :
Observacion :	NO HAY NADIE EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE REALIZO PRUEBA EN CAJILLA SE SOLTO ACOPLE Y MEC				

29/30

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

De otro lado la hoy peticionaria, el día 7 de abril se acerco a la prestadora a solicitar inspección al inmueble, la cual fuera ejecutada en campo el día 9 de abril, sin embargo, pese haberla solicitado indico de manera telefónica a los técnicos no haberla solicitado conforme consta en el siguiente reporte:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	606807	Sector :	90404	Consecutivo :	175272				
Código :	020338	Barrio :	94430	PASEO CATALUNA					
Fecha :	ABR/07/26	Dirección :	CL 1A BIS 5 103 MZ N CA 167						
Hora :	11:45	Dir. Daño :	CL 1A BIS 5 103 MZ N CA 167						
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	LUZ MARDELY						
# Sol :	1	Ubicación :	90404	5840	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	0023839958 QDFU R180 H - MECANICO MISURATORI						
Asignado a :		Serie:	2023 Dig. 5 Diam. 1/2 "						
Servicio :	305	REVISION DEL MEDIDOR							
Observación :	VERF SI EXISTE FUG INT O HUBO FUG PRUEBA DE LLAVES TERMINAL								
	ES ,TAQ,SANIT,LECT,# DE PERS, VERIF SI HAY EVIDENCIA DE REPARACIONES								

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio:	ABR/09/26	Hora Inic. :	10:30	Vr Materiales :	0	
Fecha Final :	ABR/09/26	Hora Term. :	10:40	Vr Administra :	0	
				Vr Pavimento :	0	
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1296	Subtotal :	0	
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0	
Usua. Solici :	MERY ARGUELLO REATIG		Fec Descargue :	ABR/10/26	Total :	0
Usua. Report :	SILVIA F. SANDOVAL C					
Datos del Daño:		Ver # Fact S/N:		No. Cuotas :	0	
Observación :	SE LLAMO AL USUARIO MANIFIESTA NO HABER PEDIDO VISITA QUR LA PDS NO CONFIA QUE VAA CONTRATAR					

Es así que, al determinar que no existen causas que exoneraran el cobro del consumo atendiendo que no existen fugas indicando entonces un consumo real registrado en le medidor, lo correspondiente era la confirmación del mismo y el cobro de los 147 m3. Por ende, se le liquidaron de manera correcta 74 mtr3 para el periodo de enero y 74mtr3 que se le liquidaran en el periodo de febrero.

Así las cosas, las garantías que se dan al Usuario para la determinación de la existencia de fugas se materializan a través del procedimiento que impone la norma para tales eventos, es decir, el envío de la comunicación donde se evidencie la desviación significativa y en la práctica de la visita técnica para determinar las causas de la desviación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. En igual sentido, y concomitante al procedimiento y los derechos que le asisten al Usuario, estos últimos tienen a su cargo deberes en relación con la prestación del servicio público y que en el caso objeto de análisis, implicaba la obligación de atender la visita técnica que se programó para el día 3 de marzo de 2026.

Al particular la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recordó en Concepto 692 de 2020 que:

...es obligación de los usuarios facilitar el acceso a los equipos de medida por parte de las personas autorizadas por los respectivos prestadores, de manera que estos puedan efectuar revisiones a las instalaciones, así como maniobras de suspensión, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y, en general, cualquier otra operación técnica que resulta necesario efectuar en desarrollo del contrato de servicios públicos.

Lo anterior, conforme con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, según el cual las condiciones uniformes del contrato (i) "... permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo", (ii) "...obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren", y (iii) permitirán a la empresa "...inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."

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

En tal sentido, se observa que la empresa viene realizando el cobro de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, esto es, conforme el registro que se presenta el instrumento medición, y dando aplicación al procedimiento establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 en casos donde se ha presentado desviaciones significativas en el periodo, razón por la cual no hay lugar a realizar modificaciones en el cobro para los periodos que, por disposición normativa, correspondía revisar a la Empresa.

En concordancia a lo anterior, la peticionaria informa en el expediente que también realizó de manera independiente con un técnico sobre la existencia de fugas en el inmueble, donde indica que no hay fugas, situación que corrobora que el medidor registro consumo real el cual fue liquidado y facturado de manera correcta conforme a las lecturas extraídas del medidor que surte el inmueble.

En mérito de lo expuesto,

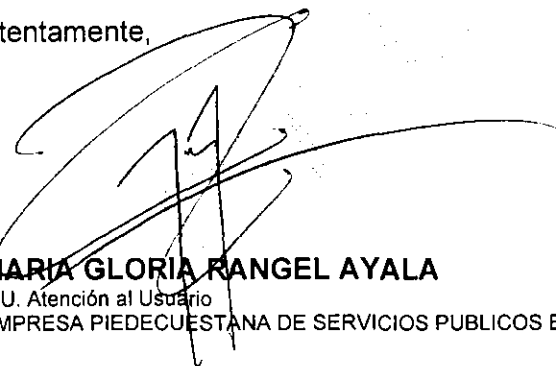
RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER A LA PETICION INCOADA POR LA USUARIA, y en consecuencia se confirmaran los cobros realizados por consumo para los periodos de octubre de 2025 a febrero 2026, 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 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 PÚBLICOS 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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------