

Piedecuesta, 4 de mayo 2026

S 2.026001165 4/05/2026 11:20

Señor(a)
ROSALBA RUIZ RUIZ
SAN PEDRO MZ 11 CA 2 P 1 –
B. SAN PEDRO
PIEDECUESTA

PQR

AVISO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-24413** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **1127** del 15 de abril de 2026, por la señora **ROSALBA RUIZ RUIZ**, 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 – 24413

Piedecuesta, 22 de abril de 2026.

S. 2.026001054 23/04/2026 10:01

Señor(a)
ROSALBA RUIZ RUIZ
SAN PEDRO MZ 11 CA 2 P 1 –
B. SAN PEDRO
PIEDECUESTA

PQR

Asunto: Respuesta a su escrito de fecha 15 de abril de 2026. Interpuestas en esta Entidad de manera escrita siendo descargada bajo el radicado No. 1127

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

Para la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P es muy importante atender sus peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes. Le agradecemos su comunicación y le reiteramos nuestro compromiso diario por mejorar en todas nuestras actuaciones.

Pues bien, en atención a su escrito presentado el pasado 15 de abril de 2026, 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 octubre de 2025 no serán procedentes por disposición normativa. Por otra parte, 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.

Aclarado lo anterior, respecto a su solicitud de las correcciones de facturación, esta prestadora procede a revisar el sistema de información de los consumos liquidados al código 033798 correspondiente a la dirección SAN PEDRO MZ 11 CA 2 P 1 - SAN PEDRO, se expone informe de toma de lecturas, fechas y consumos liquidados conforme a lecturas extraídas:

1: USUARIO

Usuario : 033798 Identificación : C 28335049 Ubicación: 90103 9067 0000
 Nombre : LIZARAZO MENDOZA BLANCA MARGAR Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección : SAN PEDRO MZ 11 CA 2 P 1 - SAN PEDRO Metausuario : NO Familias: 1
 C. Jurídico : No Md. Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.: 3132752031
 Abogado :
 Medidor N : 2014351967 SIRIUS-S - CHORRO UNICO MECA 2014 Dígitos: 5 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : Número predial : 685470000000012037150000
 Detenido : No Emitido : 2602091 Financiación : 0 Suspendido: AGO/12/25
 Pagos: No Pagado No Pagado No Pagado No Pagado No Pagado No Pagado No Pagado No Pagado
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	49	36	36	3	3	0	21

Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : NOV/11/14 Pago de matrícula en : NOV/11/14 Fecha de instalación : AGO/05/14

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Estrato	Fecha	Hora	Nota	Lec. tomada
FEB-25-1	NO	1135	1184	49	1	2	//	:		0
ENE-26-1	SI	1086	1135	49	1	2	02/13/26	02:11	CONSUMO FUE...	1183
DIC-25-1	NO	1050	1086	36	1	2	//	:		0
NOV-25-1	SI	1014	1050	36	1	2	12/10/25	12:09	CONSUMO FUE...	1085
OCT-25-1	NO	1011	1014	3	1	2	//	:		0
SEP-25-1	SI	1008	1011	3	1	2	10/14/25	10:11	CONSUMO FUE...	1013

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 correspondiente a los meses de septiembre y octubre de 2025 facturas que se expidieron en los meses de noviembre y diciembre 2025, se debía tener en cuenta las lecturas tomadas el día 14 de octubre la cual el medidor registro **1013mtr3** que comparada con la lectura tomada el día 19 de agosto, la cual fue de 1005 mtr3 la diferencia de las dos lecturas indica que el medidor registro 8 mtr3 que dividido para los meses debía cobrarse 4 mtr3, es de resaltar que el inmueble se encontraba desocupado atendiendo que el inquilino la señora BLANCA LIZARAZO el día 20 de agosto de 2025 solicitó se le liquidara hasta la lectura 1008 en razón a que entregaría el inmueble conforme quedó consignado en el siguiente reporte. Por consiguiente el consumo fue bajo para este periodo.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	585730	Sector :	90103	Consecutivo :	
Código :	033798	Barrio :	90103	SAN PEDRO	
Fecha :	AGO/20/25	Dirección :	SAN PEDRO MZ 11 CA 2 P 1		
Hora :	09:45	Dir. Daño :	SAN PEDRO MZ 11 CASA 2 P 1		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	LIZARAZO MENDOZA BLANCA MARGAR		
# Sol :	1	Ubicación :	90103	9067	0000
# Imp :	0	Medidor :	2014351967 SIRIUS-S - CHORRO UNICO MECANI WATERTECH		
Asignado a :			Serie: 2014 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	905	SOLICITUD OTROS CAMBIOS A DATOS BASICOS ACUEDUCTO			
Observación :	MOD Y RELIQUI PARA COBRO DE CONSUMO A LA FECHA 20/08/2025 SG LECT ENTREGADA X PROPIETARIO N. 1008 PARA ENTREGA DEL INMUEBLE				

CUADRO DE EJECUCION TECNICA: 01 (MOD Y RELIQUI PARA COBRO DE CONSUMO A LA FECHA 20/08/2025 SG LECT ENTREGADA X PROPIETARIO N. 1008 PARA ENTREGA DEL INMUEBLE)

DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :		Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	AGO/20/25	Hora Inic. :	09:46	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	11	Hora Term. :	09:46	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0	Subtotal :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0
Usua. Solici :	CRISTI PAOLA MANTILL			Fec Descargue :	AGO/20/25
Usua. Report :	CRISTI PAOLA MANTILL			Total :	0
Datos del Daño :					No. Cuotas :
Observacion :	Ver # Fact S/N:				No. Cuotas :
MOD Y RELIQUI PARA COBRO DE CONSUMO A LA FECHA 20/08/2025 SG LECT ENTREGADA X PROPIETARIO N. 1					

Posteriormente, para liquidar los periodos comprendido por los meses de **noviembre y diciembre de 2025** facturas que se emitieron los meses de enero y febrero 2026, para determinar el consumo se tuvo en cuenta la lectura tomada el día 10 de diciembre de 2025 que indicó un registro de **1085 m³**, el cual comparado con el del periodo anterior que ascendió a **1013 m³**, permite concluir que el medidor durante los meses de noviembre y diciembre registro un consumo de 72 m³ presumiendo en estos meses la ocupación del inmueble, consumo que, dividido en los dos periodos de enero y febrero correspondiendo cobrar para cada mes de enero de 2026 36 m³ en cada mes. No obstante ello y atendiendo la ocupación del inmueble comparado con la desocupación del inmueble en septiembre el cual fue consumo bajo, nuestro sistema arrojó desviación significativa, y teniendo en cuenta que dicho registro configuró una desviación significativa, antes de la confirmación del consumo se adelantó el procedimiento 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 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.

Así las cosas, el día 23 de diciembre de 2025 se adelantó visita técnica en el inmueble que ocupa con el siguiente resultado:

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 :	597265	Sector :	90103	Consecutivo :	26451
Código :	033798	Barrio :	90103	SAN PEDRO	
Fecha :	DIC/15/25	Dirección :	SAN PEDRO MZ 11 CA 2 P 1		
Hora :	16:57	Dir. Daño :	SAN PEDRO MZ 11 CA 2 P 1		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90103	9067	0000
# Imp :	1	Medidor :	2014351967 SIRIUS-S - CHORRO UNICO MECANI WATERTECH		
Asignado a :			Serie: 2014 Dig. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	948	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1			
Observación :	VERF SI EXISTE O EXISTIO FUG INT O HUBO FUG PRUEBA DE LLAVE				
S TERMINALES,TAQ,SANIT,LECT,# DE PERS					

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	DIC/23/25	Hora Inic. :	10:10	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	DIC/23/25	Hora Term. :	10:10	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1117	Subtotal :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0
Usua. Solici :	MAIRA ALEJANDRA GOME			Fec Descargue :	DIC/26/25
Usua. Report :	JOVANNA K GALVIS HER			Total :	0
Datos del Daño :				Ver # Fact S/N :	No Cuotas :
Observacion :	HABITA UNA PERS EN EL PREDIOO - FUGA EN SANITARIO MEDIDOR REG CNSM, TANQUE INHABILITADO LLAVE:				

De acuerdo a la anterior informacion se encontró que en el inmueble presentaba fuga en el sanitario, con lectura **1117mtr3** coherente con la tomada el 14 de octubre 2025, de manera que, por disposición normativa la usuaria contaba con dos meses para reparar la causa del incremento esto es que tenía plazo hasta el día 23 de febrero de 2026 para solucionar la fuga del sanitario, sin embargo, la misma no fue reparada dentro el termino establecido la solución fue de manera extemporánea siendo que para liquidar los siguientes periodos de enero y febrero el medidor continuaba registrado consumo de 49mtr3 por mes.

Para liquidar los periodos comprendido por los meses de **ENERO y FEBRERO de 2026** facturas que se emitieron los meses de marzo y abril 2026, para determinar el consumo se tuvo en cuenta la lectura tomada el día 13 de febrero de 2026 que indicó un registro de **1183 m3**, el cual comparado con el del periodo anterior que ascendió a **1085 m3**, permite concluir que el medidor durante los meses de enero y febrero registro un consumo de 98 m3 correspondiendo cobrar para cada mes de enero de 2026 49 m3 en cada mes. Como se indico la fuga no fue reparada dentro el termino establecido, sin duda alguna fue reparada de manera **EXTEMPORANEA**.

Teniendo en cuenta ello, se tiene que en su predio se presentó una fuga de carácter perceptible en el sanitario del inmueble el cual fuera informada por parte de la empresa el día 23 de diciembre, la cual fue identificada por el técnico en el momento de la inspección, razón por la cual, no es dable modificar los consumos que efectivamente se registraron en el inmueble, teniendo en cuenta que es su deber el mantenimiento y buen funcionamiento de la red que sirve al predio.

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".

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

“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”.

A partir de su detección el usuario cuenta con un plazo de dos meses para remediarlos. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrará 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”.

Recuerde que el fundamento legal de las empresas de servicios públicos para adelantar las actuaciones tendientes a cobrar los consumos dejados de facturar, 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 consecuencia, una vez revisado integralmente el expediente, las lecturas facturadas, el comportamiento histórico del consumo y los resultados de la visita técnica practicada en el inmueble, esta prestadora concluye que no existe mérito para acceder a la modificación pretendida respecto del consumo facturado para el periodo reclamado, toda vez que la desviación significativa evidenciada no obedeció a un indebido funcionamiento del instrumento de medición, pues dentro de la actuación no obra prueba técnica que desvirtúe la confiabilidad del medidor ni que permita atribuirle falla de calibración o registro anormal; por el contrario, se encuentra acreditado que el incremento en el consumo tuvo como causa una fuga en las instalaciones internas del predio, concretamente el SANITARIO y verificado durante la revisión intradomiciliaria, situación que resulta jurídicamente imputable al ámbito interno del usuario. Así las cosas, al tratarse de una causa real y determinada de la desviación, no procede desvirtuar las lecturas obtenidas ni trasladar a la empresa las consecuencias derivadas del mantenimiento de la red interna, razón por la cual habrá de confirmarse la facturación objeto de reclamación, en los términos expuestos a lo largo de la presente decisión.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la petición incoada por la usuaria, relacionada con la modificación de la facturación del periodo reclamado, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo, y en consecuencia **CONFIRMAR** el consumo facturado para el mes de octubre de 2025 a febrero 2026 al código de usuario **033798**, correspondiente al predio ubicado en **SAN PEDRO MZ 11 CA 2 P 1**, por cuanto la desviación significativa evidenciada obedeció a una fuga de carácter perceptible en las instalaciones internas del inmueble y no a un indebido funcionamiento del instrumento de medición.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente decisión al usuario, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

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

TERCERO: Contra la presente decisión proceden los recursos de reposición y, en subsidio, el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con la normatividad vigente.

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

Falta places

Edair Rangel
C.C. 119354957

24 ABR 2025

VERIFICADO EN
11-72-21