

Piedecuesta, 25 de junio 2026

Señor(a)
KAREN NATALIA ALEJO ALVAREZ
CRA 18d # 7d-42 apto 101
CABACERA 1 ETAPA
PIEDECUESTA.

S. 2.026001642 25/06/2026 10:52

PQR

Piedecuestana

AVISO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-24492** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **1556** del 26 de mayo de 2026, por la señora **KAREN NATALIA ALEJO ALVAREZ**, 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 – 24492

Señor(a)
KAREN NATALIA ALEJO ALVAREZ
CRA 18d # 7d-42 apto 101
CABACERA 1 ETAPA
PIEDECUESTA.

Piedecuesta, 16 de junio de 2026.
S. 2.026001556 17/06/2026 10:27
PQR



Asunto: Respuesta a sus peticiones de fecha 26 de mayo de 2026. Interpuestas en esta Entidad y siendo descargada bajo el RAD. **1556.**

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 26 de mayo 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 noviembre 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.

Ahora bien, con respecto a su primera solicitud de cargue de pagos nos permitimos indicar lo siguiente, se consulto los pagos realizados al código suscriptor No. 001909 encontrando la relación de los siguientes pagos realizados y descargados en nuestro sistema así.

1: USUARIO

Usuario : 001909 9010122850000

SILVA TORRES LIDA

CR 19A 7 36

Ciclo : 09 CICLO UNICO

Año : 26

Mes : 01

Periodo : 1

ENE/01/26 - ENE/31/26

\$ 2,778,277

9453026

3: CONSTANCIA

Solicitada por :

CC / Nit

Empleado que Firma:

Cargo

Código de Archivo :

2: CANCELACION

Fecha Banco	Fecha Aplicación	Entidad	Vlr. Cancelado	Sucursal
MAR/16/26	MAR/16/26 14:29	DAVIVIENDA L.:2679-62461 C.2	2,000,000	PIEDECUESTA ...
MAR/16/26	MAR/16/26 14:30	BANCOLOMBI L.:2680-62462 C.1	512,800	CABECERA ...

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 puede observar los pagos que usted realizo si fueron cargados a la factura No. FEVS661771 correspondiente al periodo de enero de 2026 factura expedida el 6 de marzo de 2026.

Ahora se tiene que usted, el día 10 de marzo 2026 se acerco a la prestadora a realizar pago total en razón a la mora que presentaba, en ese momento su estado de cuenta estaba por valor de \$ 3.184.710 a dicho valor se le realizo un descuento de intereses por valor de \$ 406.438 quedando la factura No. FEVS661771 ajustada con dicho descuento por valor de \$ 2.778.277 la cual usted debía cancelar para el pago total de la misma, sin embargo, conforme al soporte adjunto usted solo realizo el pago de \$ 2.512.800 y no el de \$ 2.778.277, por ello, para la siguiente factura que se emitió en el mes de abril correspondiente al periodo de febrero se le cargo el faltante de \$265.477 que usted no realizo a la factura No. FEVS661771, es de resaltar que cuando usted realizo el descuento por intereses se encontraba como factura actual la factura No. FEVS661771 correspondiente al periodo de enero de 2026.

En ese orden ideas, posterior del anterior trámite el día 13 de abril de 2026 se expidió la factura No. FEVS717861 correspondiente al periodo de febrero por valor de \$ 553.420 este valor correspondía en mora del valor de \$265.477 mas el consumo del mes donde se le liquidaron 55mtr3 consumo que fue registrado por el medidor al parecer a raíz de una fuga que usted presento y reporto, conforme consta en la siguiente informacion.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 606500

Sector : 90101

Consecutivo :

Código : 001909

Barrio : 91020

LA COLINA

Fecha : MAR/24/26

Dirección : CR 19A 7 36

Hora : 10:45

Dir. Daño : CR 19A 7 36

Medio : TELEFONICO

Solicitante : LYDA TORRES - 3161959868

Sol : 1

Ubicación : 90101 2285 0000

Ciclo : 09

Uso :

Imp : 0

Medidor : 011-039116 VOLUMETRICO KENT

Asignado a :

Serie: 2011 Dig. 4 Diam. 1/2 "

Servicio : 960 REPARACIONES VARIAS

Observación : USUARIO REPORTA FUGA DE AGUA DENTRO DEL MEDIDOR, NECESITA QU

E SE SOLUCIONE LO ANTES POSIBLE, AGRADEZCO SU COLABORACION

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : OF1 OFICINA

Fecha Inicio: MAR/24/26

Hora Inic. : 10:50

Vr Visita : 0

Fecha Final : MAR/24/26

Hora Term. : 11:40

Vr Materiales : 0

Vr Administra : 0

Vr Pavimento : 0

Cambio Med. : N

Lectura Serv. : 0

Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO

Subtotal : 0

Usua.Solici : LUISA F MENDOZA QUIN

Vlr. Iva : 0

Usua.Report : LUISA F MENDOZA QUIN

Fec Descargue : MAR/27/26

Datos del Daño:

Total : 0

Observacion :

Ver # Fact S/N:

No. Cuotas :

PQR SOLUCIONADA, SE HACE PRESENCIA EN EL PREDIO Y SE HACE CAMBIO DE REGISTRO POR AVERIA

Es importante resaltar que factura No. FEVS717861 salió en mora en un mes atendiendo que no cancelo la totalidad de la factura No. FEVS661771 tal cual se explico anteriormente. Así mismo, se informa que No. FEVS717861 la cual tenia fecha limite de pago mayo 4 de 2026 no fue cancelada, es así como después de esto se han expedido mas facturas la No. DE 497 del periodo de marzo expedida en mayo 8 con fecha límite de pago INMEDIATO con mora por no pago de las anteriores facturas, la actual Factura No. DE56709 del periodo de abril se expidió el día 5 de junio de 2026, teniendo como fecha limite de pago INMEDIATO, como puede ver es lógico que tenga usted mora si en cuenta se tiene que desde el día 16 de marzo de 2026 fecha en que realizo el ultimo pago por valor de \$ 512.800 usted NO ha vuelto a cancelar las facturas posteriores, por ello, la

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

invitamos a ponerse al día con el fin que no se le generen acumulación de facturas sin pagar.

Con respecto al reajuste de consumos y Aclarado lo anterior, esta prestadora procede a revisar el sistema de información de los consumos liquidados al código 001909 correspondiente a la dirección CR 19A 7 36 - LA COLINA, a continuación, se expone informe de toma de lecturas, fechas y consumos liquidados conforme a lecturas extraídas:

1: USUARIO

Usuario : 001909 Identificación : C 37556225 Ubicación: 90101 2285 0000

Nombre : SILVA TORRES LIDA Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3

Dirección : CR 19A 7 36 - LA COLINA Metausuario : No Familias: 1

C. Jurídico : Si Md. Control: Fct.: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.:

Abogado : LINA MARIA MUÑOZ MOREA

Medidor N : 011-039116 VOLUMETRICO KENT Serie: 2011 Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"

Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : 314-13514 Número predial : 685470100000003940017000000000

Detenido : No Emitido : 2604091 Financiación : 1 Suspendido: NOV/19/25

Meses mora : 5.80 Pagado : No Pagado Ult. Pago: MAR/16/26

Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

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

Consumo : 21 55 55 38 38 21 38

Clase de suscriptor:

Fecha de venta : FEB/01/91 Pago de matrícula en : FEB/01/87 Fecha de instalación : FEB/01/91

Notas:

Notas:

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
ABR-26-1	NO	2785	2806	21	1	3	//		0
MAR-26-1	NO	2764	2785	21	1	3	04/20/26	INSTALACION NORMAL	2805
FEB-26-1	NO	2709	2764	55	1	3	//		0
ENE-26-1	SI	2654	2709	55	1	3	02/12/26	CONSUMO FUERA DE RAN...	2764
DIC-25-1	NO	2616	2654	38	1	3	//		0
NOV-25-1	SI	2578	2616	38	1	3	12/11/25	CONSUMO FUERA DE RAN...	2654

Visto la anterior informacion sobre las lecturas extraídas del medidor, se tiene que para determinar el consumo correspondiente al periodo de enero y febrero de 2026, se tuvo en cuenta la toma de lectura ejecutada el día 12 de febrero de 2026 donde su medidor registro de 2764m3, la cual comparada con la lectura anterior que registro 2654m3, la diferencia de lecturas permite concluir que su medidor registro a 110m3, siendo procedente el cobro de 55m3 para cada uno de los meses, como efectivamente se realizó.

No obstante ello, antes de su confirmación de dicho registro de consumo representaba una desviación significativa, por ello, antes de su confirmación, se dio aplicación al procedimiento establecido 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.

Por lo anterior, y como fue dicho, antes de la confirmación en su predio, se practicó visita técnica el día 24 de febrero de 2026 conforme consta la siguiente informacion.

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 :	601967	Sector :	90101	Consecutivo :	2675
Código :	001909	Barrio :	91020	LA COLINA	
Fecha :	FEB/13/26	Dirección :	CR 19A 7 36		
Hora :	15:00	Dir. Daño :	CR 19A 7 36		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90101 2285 0000	Ciclo :	09
# Imp :	3	Medidor :	011-039116 VOLUMETRICO KENT	Uso :	
Asignado a :			Serie: 2011 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	948	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1			
Observación :	VERIF SI EXISTE O EXISTIO FUGA, REVISAR LLAVES TERMINALES, S				
ANITARIOS, TANQUE, # PERSONAS					
DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	FEB/24/26	Hora Inic. :	10:10	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	FEB/24/26	Hora Term. :	10:10	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	2785	Subtotal :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Vlr. Iva :	0
Usua. Solici :	YURLEY VANESSA GARCI		Fec Descargue :	FEB/26/26	
Usua. Report :	JOVANNA K GALVIS HER		Total :	0	
Datos del Daño :					
Observacion :	Ver # Fact S/N: No. Cuotas :				
REVISION TECNICA, PREDIO SOLO AL MOMENTO REVSIION , VECINO INF Q POCO FRECUENTAN EN LA KSA. S					

Conforme a ello, se debe explicar al Usuario que en estos casos la única circunstancia prevista en la norma para exonerar del cobro del registro real del instrumento de medición es la existencia de una fuga imperceptible, la cual se define como la pérdida de agua que ocurre dentro de las instalaciones internas del inmueble, pero que **no puede detectarse directamente por los sentidos**, es decir, no se ve, no se escucha ni resulta evidente para el usuario en condiciones normales, empero, en su caso la visita técnica no evidenció la existencia de ningún tipo de fuga, como tampoco anomalías en su instalación, razón por la cual fue procedente la confirmación del consumo y, en consecuencia, en su factura del mes de abril correspondiente al consumo de febrero se cobró el consumo real registrado por el instrumento de medición. Es de resaltar que como se indico anterior mente al parecer la causa del aumento entre los meses de enero y febrero obedeció a la fuga perceptible presentada en el medidor y que fue reportada al área de daños de la empresa para que fuera reparada, arreglada la fuga el consumo para el siguiente periodo se redujo a 21mtr3 por mes.

Por último, para liquidar los periodos actuales de marzo y abril de 2026, se tuvo en cuenta la lectura tomada el día 20 de abril de 2026 que indicó una lectura de 2805m3, el cual comparado con la lectura anterior que registro 2764m3, la diferencia de lecturas permite concluir que su medidor registro 41m3, siendo procedente el cobro de 21m3 para cada uno de los meses. Como efectivamente se le liquido y se vio reflejado en su facturación, de tal manera que como puede observar la empresa le ha liquidado correctamente los consumos registrados en el medidor, por tanto no es posible que su factura le llegue por \$ 60.000 por las razones expuesta.

En ese orden de ideas, resulta importante recordar que, conforme con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, tanto el prestador del servicio, como el usuario y/o suscriptor del mismo, tienen derecho a que el consumo se mida y a que sea el elemento principal del precio, para lo cual se deben emplear los instrumentos que la técnica ha hecho disponibles. Para su caso se le liquidado correctamente lo registrado por el medidor conforme se expuso anteriormente.

En este sentido es claro, que la regla general en materia de medición de consumos, es que esta se realice a través de la diferencia real de lecturas que arroja el instrumento de medida individual instalado para el efecto, esto es, entre un periodo de facturación y otro; mientras que, solamente de forma excepcional, los prestadores 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
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

podrán efectuar el cobro del consumo, empleando los mecanismos contemplados por el legislador en el citado artículo 146, esto es, por promedio o por aforo, en su caso de liquido no promedio si no sobre consumo real registrado por el medidor.

Final mente, se han atendido todas las peticiones por Usted incoadas y se observa que la empresa viene realizando el cobro de conformidad con lo dispuesto en los artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994, esto es, conforme el registro que se presenta el instrumento medición, 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 mérito de lo expuesto,

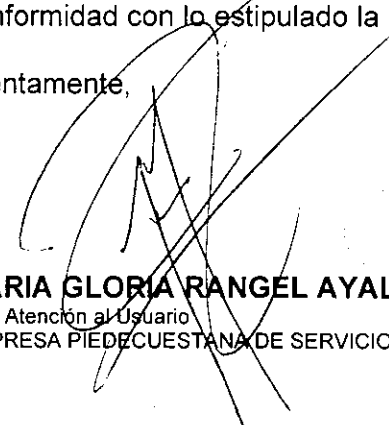
RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a las peticiones incoada por la usuaria, y en consecuencia confirmar el consumo registrado en el medidor, así mismo, la confirmación de los pagos realizados y expuesto en la parte motiva 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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------