

Piedecuesta, 10 de septiembre 2026

Señor(a)
CLAUDIA ROCIO OCHOA JIMENEZ
Calle 10ª # 9-47
B. San Antonio
Piedecuesta.

S. 2.026002260 11/09/2026 08:14

PQR



AVISO

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-24640** que resuelve la Petición radicada bajo el **N.º 2554** del 19 de agosto de 2026, por la señora **CLAUDIA ROCIO OCHOA JIMENEZ**, 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.

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 330-24640

Piedecuesta, 2 de septiembre de 2026

Señor(a)
CLAUDIA ROCIO OCHOA JIMENEZ
Calle 10ª # 9-47
B. San Antonio
Piedecuesta.

S. 2.026002199 3/09/2026 14:21

PQR



Asunto. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación contra la decisión PTANA 330 - 24587 del 10 de agosto de 2026 en respuesta a la petición 2208-26.

Que la señora **CLAUDIA ROCIO OCHOA JIMENEZ**, usuario del servicio de acueducto, que presta la Empresa en **CL 10A 9 47 - SAN ANTONIO** de Piedecuesta, presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 19 de agosto de 2026, siendo descargada bajo el radicado interno **2554**, mediante el cual expuso lo siguiente:

HECHOS

La señora **CLAUDIA ROCIO OCHOA JIMENEZ**, señala inconformidad por los consumos facturados por la empresa de acuerdo al artículo 146 de la ley 142 de 1994, mencionando que en el inmueble viven las mismas personas, adicional mente que no existen fugas internas....

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

De acuerdo con los hechos que se exponen en el presente recurso interpuesta por la señora **CLAUDIA ROCIO OCHOA JIMENEZ**, y la respuesta de la Empresa mediante acto administrativo PTANA 330 - 24261, se procede a dar contestación al recurso presentado por la peticionaria conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. *“De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.*

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.*

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

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

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Al enfocarnos al caso concreto, observamos que se surtió la notificación del acto administrativo **PTANA 330 - 24587 del 10 de agosto de 2026**, fue enviada el día 11 de agosto de la presente anualidad, a la dirección autorizado Calle 10ª # 9-47, a través del radicado de salida No. 1997; presentando la usuaria el día 19 de agosto de 2026, escrito donde manifiesta la interposición de recurso de reposición y apelación a la respuesta de la PQR 2208. Interpuesto dentro los términos que establece la ley.

De otro lado, analizado el sustento, las peticiones del recurso, y conforme al marco normativo de la Ley 142 de 1994 y las demás normas y leyes concordantes, se le pondrá de presente para lo de su conocimiento el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, la cual dispone:

“Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.*
- 2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.*
- 3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.*
- 4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio”...*

En ese orden de ideas y conforme a lo señalado por el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, que dispone que los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos “2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, 3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.”, se evidencia sin duda alguna que el recurso recurrido mediante radicado N° 2554 del 19 agosto de 2026, adolece de los requisitos de sustentación de los motivos de su inconformidad frente a la respuesta dada en la petición inicial, siendo que no ataca ni técnicamente, ni jurídicamente el acto donde se expuso los motivos de los consumos facturados. Adicionalmente adolece del numeral 3 del artículo 77 de la ley 1437 de 2011. Situación está que imposibilita a la empresa realizar algún pronunciamiento de fondo y por ende dar respuesta al recurso interpuesto, por otra parte, tampoco apporto pruebas en el recurso que desvirtúe sobre las lecturas que actualmente lleva el medidor conforme fueron discriminadas en respuesta, atendiendo que las lecturas son coherentes con las que se encuentran registradas en su facturación.

Finalmente, atendiendo el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos le corresponde RECHAZAR el recurso interpuesto por la señora **CLAUDIA ROCIO OCHOA JIMENEZ**, el 19 de agosto de 2026 y radicado en nuestra empresa bajo el N° 2554.

“Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el

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

funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja”.

En mérito de lo expuesto,

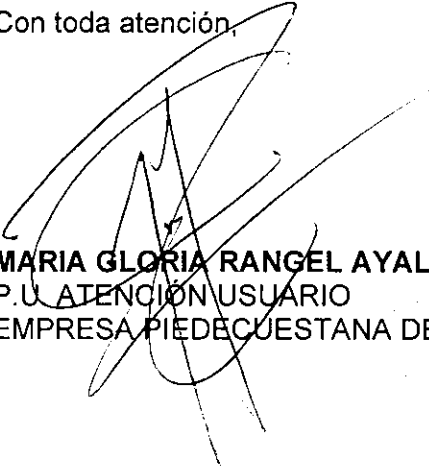
RESUELVE

PRIMERO: RECHAZAR el recurso de reposición y declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por la señora **CLAUDIA ROCIO OCHOA JIMENEZ**, el 19 de agosto de 2026 y radicado en nuestra empresa bajo el N° 2254 contra la PTANA 330 – 24587 del 10 de agosto de 2026, teniendo en cuenta los argumentos expuestos en la parte motivan de esta decisión.

NOTIFICAR la presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, a la dirección informada por la Usuaría para efectos de notificación.

TERCERO: Contra la presente decisión procede el recurso de queja ante la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Con toda atención,


MARIA GLORIA RANGEL AYALA
P.U. ATENCIÓN USUARIO
EMPRESA PIEDECUESTANA 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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------