

**CONSTANCIA DE FIJACIÓN Y DESFIJACIÓN DE AVISO N° 398**

Para notificar **LA RESPUESTA AL OFICIO PRESENTADO EL DÍA 25 DE SEPTIEMBRE DEL 2018 con interno 2592**, por el (la) señor(a) **ALCIRA REY CANCINO**, PTANA 3-30-17598 del 17 de SEPTIEMBRE del 2018, proferida por el **DIRECTOR COMERCIAL** de la Empresa Municipal de servicios Públicos de Piedecuesta E.S.P., se fija el presente aviso **hoy TREINTA Y UNO (31) de octubre del 2018 siendo las 8:00 A.M y teniendo en cuenta que la misma fue devuelta por el correo certificado, al no haber sido posible la recepción del peticionario, debido a que en la dirección el lugar estaba cerrado, quedando de esta forma notificado** y de conformidad con el artículo 68 y 69 C.C.A. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL, LEY 1437 DEL 2011. "si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuran en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los diez (10) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de diez (10) días siguientes a su notificación o a la desfijación del aviso". El presente aviso se desfija el día 15 de noviembre de 2018, siendo las 6:00 P.M.

Se anexan 5 folios.

Con toda atención,



**WILLIAM ROA QUINTERO**

**Director Comercial**

**Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.**

Proyecto: D.A.T.B  Coordinadora de P.Q.R.

ELABORO	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Calidad	06/02/2018	Director Administrativo y Financiero	09/02/2018	Comité de Calidad	13/02/2018

Piedecuesta, 25 de septiembre de 2018

Señora:  
**ALCIRA REY CANCINO**  
 Calle 9 No. 8 – 25, Barrio Centro  
 Piedecuesta

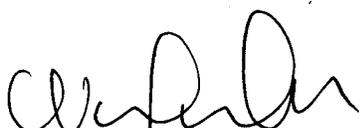
**AVISO**

**LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 3-30-17598**, que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2592** del 17 de septiembre de 2018, a la señora **ALCIRA REY CANCINO** con el 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.

Se advierte que contra el acto administrativo que se está notificando, procede el recurso de reposición ante el Gerente de la Piedecuestana de Servicios Públicos y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los que deberán interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término del presente AVISO, conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1.994, para lo cual se considerará surtida la notificación al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Con toda atención,



**WILLIAM ROA QUINTERO**  
 Director Comercial  
 Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos

Proyectó: Diana Andrea Tarazona, Coordinadora

Revisó: Miguel Bautista – Abogado Contratista

**PENDIENTE POR CERRAR**

12-05 ~~2015~~ # 5  
 6706

PIDECUESTANA, 804 005 441-4  
 CARTA COPIA /  
**6632577224**  
 2844  
 Alcira Rey Cancino  
 CI 9 8 25 B, Centro / Piedecuesta

05 OCT 2018  
 Verde

7224  
 COPIA  
 P 68547000

gr 60 5597.65  
 6632577224

<b>ELABORO</b> Profesional en Calidad	<b>FECHA</b> 06/02/2018	<b>REVISO</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 09/02/2018	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 13/02/2018
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria  
 Sede Administrativa  
 Teléfono: (037) 6550058  
 Email: [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

**Atención:**  
 Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am y  
 1:30 pm a 5:30 pm

<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>  
 @pds\_Prensa  
[www.facebook.com](http://www.facebook.com) – Piedecuestana de servicios Públicos Esp.



Piedecuestana  
DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.  
**CARTAS**

PQR

Código: GPI-MC.CDR01-103.F07

Versión: 1.0

Página 1 de 4

PTANA 3-30-17598

Piedecuesta, 17 de septiembre de 2018

Señora:  
**ALCIRA REY CANCINO**  
Calle 9 No. 8 – 25, Barrio Centro  
Piedecuesta

Ref. Reclamación por altos consumos facturados.

Respuesta al oficio de fecha, 31 de agosto de 2018, interpuesto por la señora **ALCIRA REY CANCINO** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **2592**, en atención a sus pretensiones me permito dar respuesta en base a las siguientes.

#### CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

Las siguientes consideraciones se realizan teniendo en cuenta el alcance de la ley 142 de 1.994 y demás normas y conceptos concordantes.

El artículo 128 de la Ley 142 de 1994, regula el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, el cual es definido como un acuerdo de voluntades "en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados".

**Artículo 146.** La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

#### ARTICULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994.

Inciso 3. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**Artículo 144 de Ley 142 de 1994. De los Medidores Individuales.** Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
-----------------------------------	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria  
Sede Administrativa  
Teléfono: (037) 6550058  
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:  
Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am y  
1:30 pm a 5:30 pm



<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>  
[@pds Prensa](https://www.facebook.com/pds_prensa)  
[www.facebook.com](http://www.facebook.com) – Piedecuestana de servicios  
Públicos Esp.

determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

1. Teniendo en cuenta su primera solicitud se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor No. **004864** correspondiente a la dirección **CL 9 8-25 CENTRO**, actualmente la empresa le está facturando 15 metros de consumo en acueducto y alcantarillado en el periodo correspondiente al mes de julio de 2018.

Así mismo se evidencia que su medidor no está funcionando correctamente puesto que no está registrando consumo ya que presenta una misma lectura de 2401 mts3 desde hace varios periodos atrás, razón por la cual la empresa ha venido facturando un promedio en sus consumos.

2: HISTORIA

Periodo	Mod	L Anter	L Actual	Consumo	Uso Estrato	Fecha	Hora	Nota Or...	Lec. tomada
JUL-18-1	SI	2460	2475	15 . 1 3		08/27/18	08:23	INSTALACION NOR...	2401
JUN-18-1	NO	2445	2460	15 . 1 3		11	:		0
JAY-18-1	SI	2430	2445	15 . 1 3		06/21/18	06:20	INSTALACION NOR...	2401
ABR-18-1	NO	2415	2430	15 . 1 3		11	:		0
MAR-18-1	SI	2400	2415	15 . 1 3		04/20/18	04:18	INSTALACION NOR...	2401
FEB-18-1	NO	2400	2400	0 . 1 3		11	:		0

De igual forma de acuerdo a la visita realizada a su predio mediante orden de servicio No. 297092 de fecha 18 de octubre de 2017, se pudo establecer que el medidor instalado en el predio objeto de reclamación no se encontraba registrando consumo con llaves abiertas.

1 CONSULTA DE SERVICIOS

Orden	297092	Sector	90402	Consecutivo	130581
Código	004864	Barrio	94230	CENTRO	
Fecha	SEP/27/17	Dirección	CL 9 8-25		
Hora	14:15	Dir Daño	CL 9 8-25		
Medio	FACTURACION	Solicitante	FACTURACION		
# Sol	1	Ubicación	90402	5490	0000
# Imp	1	Medidor	69486 JUM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO IBERCONTA		
Asignado a		Serie	Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio	305	REVISION DEL MEDIDOR			
Observación	REV MED, REV LECTURAS, POSIBLE MED EN MAL ESTADO O DETENIDO				
Observación	Ver # Fact S/N:				No. Cuotas: 0
MEDIDOR CON LLAVES ABIERTAS NO REGISTRA VIVIEN 2 PERSONAS					

ELABORO Profesional en Calidad	FECHA 06/02/2018	REVISO Director Administrativo y Financiero	FECHA 09/02/2018	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 13/02/2018
-----------------------------------	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



De acuerdo a lo expuesto anteriormente le informamos que se pudo determinar que su medidor no se encuentran funcionando y no está registrando consumo, razón por la cual le sugerimos realizar el cambio del medidor que se encuentra instalado en su vivienda; una vez instalado el nuevo medidor la empresa podrá establecer el consumo real y se determinará si hay lugar a realizar ajustes en las últimas 5 facturas generadas a la presente reclamación. Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el **Artículo 144 de Ley 142 de 1994. De los Medidores Individuales** y en el **ARTICULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994** como se mencionó al inicio del presente oficio.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, le informamos que usted puede adquirir su nuevo medidor comprándolo directamente a la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos o con el proveedor que usted desee, siempre y cuando se reúnan las siguientes especificaciones técnicas:

**MEDIDOR:**

- CLASE C R-160
- LONGITUD 115 MM
- MECANICO DE VELOCIDAD
- POSICION HORIZONTAL

Todos los medidores deberán estar fabricados bajo la norma NTC1063/ISO-4064 (última versión), con certificado de aprobación de modelo emitido por un laboratorio de metrología perteneciente a la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML). La unidad de registro será de tipo seco o inundada en lubricante, completamente sellada, adherida o contenida en la carcasa del medidor por un sello de seguridad metálica inoxidable de alta resistencia a la deformación mecánica y de una sola vida para evitar la violación del medidor.

Para cada medidor se exigirá una garantía de tres (3) años en sus partes y deberá ser calibrado antes de su instalación en un laboratorio de metrología de flujos acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC" o el equivalente internacional y se exigirá su certificado de prueba con resultado conforme a la Norma Técnica Colombiana NTC1063/ISO4064 (última versión).

2. En cuanto a su segunda pretensión de no suspender el servicio, le informamos que la empresa no procederá a realizar la suspensión del servicio por mora mientras dura el proceso de cambio de medidor y se establece el consumo real.

En mérito de lo expuesto, **LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar **PARCIALMENTE PROCEDENTE** la primera solicitud de la usuaria, en el sentido de que se procede a realizar la aclaración de porque actualmente la empresa está facturando consumos promedios.

**SEGUNDO:** Declarar **PARCIALMENTE PROCEDENTE** la segunda solicitud de la usuaria, en el sentido de que no se procederá a realizar la suspensión del servicio mientras dura el proceso de cambio de medidor.

<b>ELABORO</b> Profesional en Calidad	<b>FECHA</b> 06/02/2018	<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 09/02/2018	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 13/02/2018
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

**TERCERO:** Notificar del contenido de la presente decisión la señora **ALCIRA REY CANCINO**, quien para el efecto puede citarse en la **Calle 9 No. 8 - 25, Barrio Centro** en Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la misma, e informándole que contra la presente procede el recurso de reposición ante la Empresa, y subsidiario el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los que deberán interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Con toda atención,



**WILLIAM ROA QUINTERO**  
Director Comercial  
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyectó: Diana Andrea Tatazona. Coordinadora de PQR.

Revisó: Miguel Bautista - Abogado Contratista 

ELABORO	FECHA	REVISO	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Calidad	06/02/2018	Director Administrativo y Financiero	09/02/2018	Comité de Calidad	13/02/2018