

PTANA - 330 - 20043

Piedecuesta 18 de marzo de 2020

S. 2.020000708 19/03/2020 10:23

PQR



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

**Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA-330-20043 de 18 de marzo del 2020. Del radicado interno No. 614 de fecha 28 de febrero de 2020.**

Respetado señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la ley 142 de 1994 el cual prevé que la notificación de la decisión sobre una petición se efectuará de la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citar(a) para que comparezca a la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. ubicada en la Carrera 8 N° 12-28 del Municipio de Piedecuesta, en el horario de **1:30 p.m. a 5:30 p.m.** a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión **PTANA - 330 - 20044 de fecha 18 de marzo de 2020**, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si usted no se presenta a notificarse personalmente dentro de los cinco días siguientes a la fecha de envío de este oficio, se procederá a surtir la notificación por Aviso, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para efectos de surtir la notificación personal por favor presentarse con este oficio, cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.  
Con toda atención,

Cordialmente,

*[Handwritten Signature]*  
**A FRANKSHESCOLLY GOMEZ BERNAL**  
PROFESIONAL UNIVERSTARIO  
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO  
PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

Atención:

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

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

PTANA 330-20043

Piedecuesta, 18 de Marzo de 2020

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

**Ref. Reclamación por altos consumos facturados.**

Respuesta al oficio de fecha, 28 de enero de 2019, interpuesto por la señora **ALCIRA REY CANCINO** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **0233**, 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 1994 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 dárseles.

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



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 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 24 metros de consumo en acueducto y alcantarillado en el periodo correspondiente al mes de diciembre de 2019.

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 mts<sup>3</sup> desde hace varios periodos atrás, razón por la cual la empresa ha venido facturando un promedio en sus consumos.

De igual forma de acuerdo a la visita realizada a su predio mediante orden de servicio No. 351602 de fecha 25 de junio de 2019 fue retirado su medidor para ser enviado a un laboratorio certificado por la ONAC, donde se pudo establecer que el medidor instalado en el predio objeto de reclamación presenta el registrador dañado.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	351602	Sector :	90402	Consecutivo :	004842
Código :	004864	Barrio :	94230	CENTRO	
Fecha :	JUN/25/19	Dirección :	CL 9 8-25		
Hora :	19:23	Dir. Daño :	CL 9 8-25		
Medio :	SERVICIOS	Solicitante :	DIRECCION COMERCIAL		
# Sol :	1	Ubicación :	90402	549	0000
# Imp :	1	Medidor :	694863UM15	Ciclo :	09
Asignado a :				Uso :	1
				Serie: Dig 4 Diam 1/2"	

Servicio : 135 PRUEBA DE MEDIDOR EN EL LABORATORIO  
 Observación : MEDIDOR CON REGISTRADOR DANADO

De acuerdo a lo expuesto anteriormente le informamos que se pudo determinar que su medidor no se encuentra 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

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



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).

De igual forma se aclara nuevamente, que el consumo que se está facturando al código de suscriptor No. **004864**, corresponde a consumos promedios toda vez que no se ha podido establecer el consumo real del medidor puesto que este no se encuentra funcionando correctamente.

Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el **artículo 146 de 1.994: Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.**

2. En cuanto a su segunda pretensión de que se entregue mes a mes las facturas correspondientes al código de suscriptor No. **004864** de la dirección **CL 9 8-25 CENTRO**, le informamos que se procedió a enviar novedad a la empresa que realiza la entrega de facturas quienes nos manifiestan que los contratistas encargados al momento de realizar la entrega han tocado la puerta pero nadie responde, razón por la cual se sugiere instalar un buzón de correspondencia con el fin de que estas sean depositadas y se evite así el extravío de estas.

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

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



**RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar **IMPROCEDENTE** las solicitudes de la usuaria, de acuerdo a los considerandos mencionados anteriormente.

**QUINTO:** 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,

**A FRANKSHESCOLEY GOMEZ BERNAL**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO  
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO  
PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P

<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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------