	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 1

Piedecuesta, 16 de marzo de 2020

S. 2.020000655 16/03/2020 13:33  
PQR



Señora:  
**MARTHA ELIZABETH ORTIZ DE RINCÓN**  
Carrera 6 No. 8 – 50  
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-330-19994** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **471** del 19 de febrero de 2020, por la señora **MARTHA ELIZABETH ORTIZ DE RINCÓN**, a 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 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,



**María Gloria Rangel Ayala**  
Profesional Universitario  
Atención al Usuario  
Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

www.piedecuestanaeps.gov.co

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 Candalaria  
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 5

PTANA 3-30-19994

PIEDRECUESTA 4/03/2020

S. 2.020000563 06/03/2020 11:33

PQR



Señor (a):  
**MARTHA ELIZABETH ORTIZ DE RINCÓN**  
 CRA 6 # 8 – 50  
 Barrio Centro  
 Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación. Rad. 471 del de Julio del 2019.

**LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. EN USO DE SUS FACULTADES Y CONSIDERANDO**

Que la señora **MARTHA ELIZABETH ORTIZ DE RINCÓN**, usuario del servicio de acueducto y alcantarillado y aseo que presta la Empresa en la **CL 7N 3A-154 APTO 501** De Piedecuesta, presentó Derecho de Petición en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P. el día 28 de enero del 2020, con radicado interno 262, mediante el que expuso los siguientes:

**HECHOS:**

1. la señora **MARTHA ELIZABETH ORTIZ DE RINCÓN**, señala que en su predio existió fuga interna presentada en el tanque aéreo de difícil acceso, causa que incremento el servicio de acueducto para los periodos de julio y agosto de 2019.

**PRETENSIONES:**

1. la señora **MARTHA ELIZABETH ORTIZ DE RINCÓN**, señala que se le re liquide la factura ya que la causa del incremento fue por fuga imperceptible y no perceptible, teniendo en cuenta la ubicación y el difícil acceso donde se encontraba la fuga.

**RESPUESTA DE LA PETICIÓN**

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en término oportuno el día 10 de febrero de 2020 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos desestimaba las pretensiones incoadas en la solicitud en atención a que una vez revisado el sistema comercial se tiene que en el sistema reportaba una fuga perceptible.

Todas las anteriores pruebas fueron debidamente acotadas dentro de la contestación de manera que la decisión tomada por la entidad se enmarco dentro de la normatividad legal vigente y según los procedimientos establecidos, no obstante, el peticionario interpone recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra del acto administrativo emanado el día 17 de febrero de 2020.

**CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA**

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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 5

De acuerdo con los hechos que se exponen en la Petición inicial interpuesta por la señora **MARTHA ELIZABETH ORTIZ DE RINCÓN**, y la respuesta de la Empresa frente se procede a dar contestar conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1.994.

**Artículo 154 de la ley 142 de 1.994.** 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.

Para dar respuesta de fondo al recurso impetrado se le reitera al requirente que se observa en nuestra base de datos que el código del suscriptor N° **042845** radico derecho de petición el 28 de enero del año en curso.

En primera medida para poder responder en derecho el recurso interpuesto, se le pone en conocimiento al usuario las siguientes cláusulas del contrato de condiciones uniformes de la Piedecuestana de Servicios Públicos ESP:

**Clausula Décima Tercera.**

1. *Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y en la cláusula vigésimo primera de este contrato o de la forma que lo disponga la regulación aplicable.*

Ley 142 de 1994 establece:

**Artículo 144.** *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 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 periodo 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.*

www.piedecuestanaeps.gov.co

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



# CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 3 de 5

**Artículo 145.** *Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.*

De igual manera el artículo 146 de la ley 142 de 1994 establece:

**ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** *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.*

*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.*

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de ~~dos~~ meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*

*La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.*

*En cuanto al servicio de aseo, se aplican los principios anteriores, con las adaptaciones que exige la naturaleza del servicio y las reglas que esta Ley contiene sobre falla del servicio; entendiéndose que el precio que se exija al usuario dependerá no sólo de los factores de costos que contemplen las fórmulas tarifarias sino en todo caso de la frecuencia con la que se le preste el servicio y del volumen de residuos que se recojan.*

De lo anterior se tiene que dentro del caso en concreto el requirente advierte inconformidad frente al acto administrativo y en atención a que considera desproporcionado la respuesta que se le dio por parte de la empresa, manifestando en el recurso de reposición en subsidio de apelación frente al acto administrativo que declaro improcedente las pretensiones, de la anterior apreciación es notorio que por el contrario a

www.piedecuestanaeps.gov.co

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



# CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 4 de 5

lo esgrimido por el requirente la Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios no actuó de conformidad en lo tendiente a la normatividad vigente.

En este orden de ideas para garantizar los derechos del usuario se procede a revisar el sistema comercial en la pestaña de servicios al predio en la cual se evidencia que si bien la empresa le detectó la causa de la desviación significativa, la misma omitió enviar la notificación para la realización de la visita a su predio, tal y como se demuestra en la siguiente imagen.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden	353191	Sector	90202	Consecutivo	157698
Código	042845	Barrio	92281 JUNINI		
Fecha	JUL/05/19	Dirección	CL 7N 3A-154 APTO 501		
Hora	16:16	Dir. Daño	CL 7N 3A-154 APTO 501		
Medio	S.I.C. AAAAA	Solicitante	FACTURACION		
# Sol	1	Ubicación	90202 1104 0776	Ciclo	09
# Imp	1	Medidor	170A045824 ELSTER S220 SD - R160 ELSTER	Uso	1
Asignado a		Serie	2017 Dig. 5 Diam. 1/2"		
Servicio	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142)			
Observación	HACER PRUEBA LLAVES. VERIFICAR SI HAY FUGA. TIPO D FUGA, No.				
MD. No. PERSONAS. LECT					

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla	OF1 OFICINA	Vr Visita	0
Fecha Inicio	AGO/09/19	Hora Inic.	00:00
Fecha Final	AGO/09/19	Hora Term.	00:00
Cambio Med.	N	Lectura Serv.	483
Resultado	73	NO HABIA NADIE INSTALA	
Usua. Solici	DIANA INES SUAREZ BA	Subtotal	0
Usua. Report	ANGELA BARRIOS SOLIP	Vlr. Iva	0
Datos del Daño:		Fec Descargue	AGO/15/19
Observación		Total	0
		Ver # Fact S/N:	
		No. Cuotas	0

2/6

Así mismo, se evidencia que se realizó una nueva visita al predio teniendo en cuenta que en la anterior visita la vivienda se encontraba sola, es por ello, que para la segunda visita al predio la empresa omitió lo establecido en la resolución CRA No. 413-2006. Así mismo, la empresa confirma el consumo registrado en el medidor.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden	354712	Sector	90202	Consecutivo	144354
Código	042845	Barrio	92281 JUNINI		
Fecha	JUL/29/19	Dirección	CL 7N 3A-154 APTO 501		
Hora	09:17	Dir. Daño	CL 7N 3A-154 APTO 501		
Medio	PERSONAL	Solicitante	JEFERSON GUTIERREZ		
# Sol	1	Ubicación	90202 1104 0776	Ciclo	09
# Imp	1	Medidor	170A045824-ELSTER S220 SD - R160 ELSTER	Uso	1
Asignado a		Serie	2017 Dig. 5 Diam. 1/2"		
Servicio	305	REVISION DEL MEDIDOR			
Observación	3205910513 LLM.HC PRU D LLV.VR VR S HY FUG INT O EXTE.LEC AC				
TY ESTO D MD ?					

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla	OF1 OFICINA	Vr Visita	0
Fecha Inicio	AGO/06/19	Hora Inic.	00:00
Fecha Final	AGO/06/19	Hora Term.	00:00
Cambio Med.	N	Lectura Serv.	467
Resultado	01	ATENDIDO Y EJECUTADO	
Usua. Solici	LUZ ADRIANA ABREO UR	Subtotal	0
Usua. Report	LUZ ADRIANA ABREO UR	Vlr. Iva	0
Datos del Daño:		Fec Descargue	AGO/08/19
Observación		Total	0
		Ver # Fact S/N:	
		No. Cuotas	0

2/6

EL MEDIDOR REGISTRA NORMAL PRESENTA FUGAS ESTANDO TODAS LAS LLAVES CERRADAS EL MEDIDOR S

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 Administrativo

De otra parte, se desprende en el recurso de reposición en subsidio de apelación que el usuario en fecha de solicitud de las prestaciones en términos para reclamar las últimas 5 facturas emitidas por la empresa conforme lo establece el artículo 154 de la ley 142 de 1994, por tal razón procede en favor del usuario la revisión de los últimos 5 periodos facturados en concordancia con la fecha de la presentación de la petición inicial.

Finalmente se considera que el acto administrativo recurrido en su contenido inicial no satisfizo la solicitud interpuesta por el requirente, por ende, se accede a la solicitud de la usuaria.

En este orden de ideas se le informa al peticionario que la empresa revoca su decisión inicial por lo anteriormente expuesto.

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

### RESUELVE

**PRIMERO: REVOCAR** la decisión emitida por la Empresa mediante la PTANA 3-30-19942 del 7 de febrero del 2020, y en su lugar descontar los mtr3 demás que se facturaron en los periodos facturados de julio y agosto de 2019, cobrándole al usuario para estos meses 29 mtr3 para cada uno conforme al consumo histórico registrado de los últimos 6 periodos facturados antes de la fuga, teniendo en cuenta las razones expuestas en los considerandos de la presente respuesta.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARTHA ELIZABETH ORTIZ DE RINCÓN**, quien para el efecto puede citarse en la **CRA 6 # 8 – 50**, haciéndole entrega de una copia de la misma.

**TERCERO:** Enviar la actuación y el respectivo expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para lo de su competencia.

Con toda atención,

  
**MARIA G. RANGEL AYALA**  
 P.U- ATENCIÓN AL USUARIO  
 EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.

www.piedecuestanaeps.gov.co

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