

PTANA-330 19943

Piedecuesta 10 de febrero de 2020

Señor (a):  
**ALCIRA REY CANCINO**  
**CALLE 9 # 8-25 BARRIO CENTRO**  
**Piedecuesta**

**Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA-330-19943 de fecha 07 de febrero de 2020. Del radicado interno No. 261 de fecha 28 de enero de 2020.**

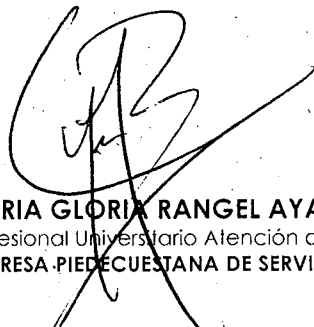
Respetado señor (a):

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 citarlo (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-330-19943 de fecha 07 de febrero 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,



**MARIA GLORIA RANGEL AYALA**  
 Profesional Universitario Atención al Usuario.  
**EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**



Proyecto **JULIETH ANDREA MONTES O.**  
 Contratista: Contrato N. 019

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

|                                                                                   |                                                                                  |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  |  | S 2.020000261 10/02/2020 10:06<br>PQR Código: GPI-MC.CDR01-103.F07 |
|                                                                                   |                                                                                  | Versión: 1.0                                                       |
|                                                                                   |                                                                                  | Página 1 de 5                                                      |

PTANA 3-30-19943

Piedecuesta, 07 de febrero 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 2020, interpuesto por la señora **ALCIRA REY CANCINO** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **261**, 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 dárseles.

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

|                                          |                            |                                                       |                            |                                    |                            |
|------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| <b>ELABORO</b><br>Profesional en Calidad | <b>FECHA</b><br>06/02/2018 | <b>REVISÓ</b><br>Director Administrativo y Financiero | <b>FECHA</b><br>09/02/2018 | <b>APROBÓ</b><br>Comité de Calidad | <b>FECHA</b><br>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  
[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 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 de Piedecuesta**, actualmente la empresa le está facturando 24 metros de consumo en acueducto y alcantarillado en el periodo correspondiente al mes de noviembre de 2019.

Así mismo, se evidencia mediante revisión a su predio No. 364750 de fecha 03 de diciembre de 2019, que su medidor posiblemente 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 de acuerdo a su histórico de consumo.

| 1: CONSULTA DE SERVICIOS |                                             |               |                                                  |
|--------------------------|---------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------|
| Orden                    | 364750                                      | Sector        | 90402                                            |
| Código                   | 004864                                      | Barrio        | 94230 CENTRO                                     |
| Fecha                    | DIC/03/19                                   | Dirección     | CL 9 8-25                                        |
| Hora                     | 12:13                                       | Dir. Daño     | CL 9 8-25                                        |
| Medio                    | SERVICIOS                                   | Solicitante   | DIRECCION COMERCIAL                              |
| # Sol                    | 1                                           | Ubicación     | 90402 5490 0000                                  |
| # Imp                    | 2                                           | Medidor       | 0000069486 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO ELSTER |
| Asignado a               |                                             | Serie         | 2005 Dig. 4 Diam. 1/2 "                          |
| Servicio                 | 106 RETIRO TEMPORAL DEL MEDIDOR PARA PRUEBA | Ciclo         | 09                                               |
| Observación              | ENVIAR MEDIDOR AL LABORATORIO               |               |                                                  |
| DATOS DE LA EJECUCION    |                                             |               |                                                  |
| Cuadrilla                | ASE - AGUAS SERVICES ENGINEER               | Vr. Visita    | 0                                                |
| Fecha Inicio             | DIC/10/19                                   | Hora Inic.    | 00:00                                            |
| Fecha Final              | DIC/10/19                                   | Hora Tern.    | 00:00                                            |
| Cambio Med.              | N                                           | Lectura Serv. | 0                                                |
| Resultado                | 07 NO SE PUDO REVISAR                       | Subtotal      | 0                                                |
| Usua. Solici             | WENDY XIOMARA MORENO                        | Vlr. Iva      | 0                                                |
| Usua. Report             | WENDY XIOMARA MORENO                        | Fec Descargue | DIC/18/19                                        |
| Datos del Daño           |                                             | Total         | 0                                                |
| Observacion              | PREDIO CON REJA CON CAJADO NO HABIA NADIE   |               |                                                  |
| Ver # Fact S/N           |                                             | No. Cuotas    | 0                                                |

Teniendo en cuenta que su medidor no registraba consumo, el medidor fue enviado a laboratorio el cual arrojó como resultado no conforme, tal y como se muestra en la siguiente imagen.

| 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 |

1: CONSULTA DE SERVICIOS

|             |                                         |             |                                                |             |        |
|-------------|-----------------------------------------|-------------|------------------------------------------------|-------------|--------|
| Orden       | 351902                                  | Sector      | 90402                                          | Consecutivo | 004842 |
| Código      | 004864                                  | Barrio      | 94230 CENTRO                                   |             |        |
| Fecha       | JUN/25/19                               | Dirección   | CL 98-25                                       |             |        |
| Hora        | 19:23                                   | Dir. Daño   | CL 98-25                                       |             |        |
| Medio       | SERVICIOS                               | Solicitante | DIRECCION COMERCIAL                            |             |        |
| # Sol       | 1                                       | Ubicación   | 90402 5490 0000                                | Ciclo:      | 09     |
| # Imp       | 1                                       | Medidor     | 69486 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO IBERCONTA | Uso:        | 1      |
| Asignado a  |                                         | Serie:      | 00063                                          |             |        |
| Servicio    | 135 PRUEBA DE MEDIDOR EN EL LABORATORIO |             |                                                |             |        |
| Observación | MEDIDOR CON REGISTRADOR DAÑADO          |             |                                                |             |        |

|                                                                                                        |                             |                |           |               |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------|-----------|---------------|---|
| DATOS DE LA EJECUCION                                                                                  |                             |                |           |               |   |
| Cuadrilla                                                                                              | ASE AGUAS SERVICES ENGINEER | Vr Visita      | 0         |               |   |
| Fecha Inicio                                                                                           | JUN/27/19                   | Hora Inic      | 13:40     | Vr Materiales | 0 |
| Fecha Final                                                                                            | JUN/27/19                   | Hora Term      | 14:00     | Vr Administra | 0 |
|                                                                                                        |                             | Vr Pavimento   | 0         |               |   |
| Cambio Med                                                                                             | 5                           | Lectura Serv   | 63        |               |   |
| Resultado                                                                                              | 85 MEDIDOR DESAJUSTADO-PR   | Subtotal       | 0         |               |   |
| Usua Solici                                                                                            | FREDY ALONSO MARTINE        | Vlr Iva        | 0         |               |   |
| Usua Report                                                                                            | FREDY ALONSO MARTINE        | Fec Descargue  | JUL/17/19 |               |   |
| Datos del Daño                                                                                         |                             | Total          | 0         |               |   |
| Observación                                                                                            |                             | Ver # Fact S/H |           | No Cuotas     | 0 |
| USUARIO DEBE CAMBIAR MEDIDOR - SE RETIRO MEDIDOR PROVISIONAL LECTURA 00063 - SE INSTALO MEDIDOR DEL US |                             |                |           |               |   |

No obstante lo anterior, mientras su medidor se enviaba a laboratorio se le instalo un provisional el día 24 de abril de 2019, se le instalo con una lectura de 28 mtrs3 y según la anterior imagen cuando se le retiro el medidor el medidor registro una lectura de 63 mtrs3, y de acuerdo a esa lectura su consumo es menor, por tal motivo la invitamos a que cambie el medidor y así aforarla en los últimos 5 meses facturados, si la usuaria no cuenta con los recursos necesarios para adquirir el nuevo medidor, le informamos que la empresa Piedecuestana cuenta con modos de pagos para adquirirlo y se cargarían las cuotas a la factura claro si es su deseo.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

|             |                                             |             |                                                |             |        |
|-------------|---------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------|-------------|--------|
| Orden       | 344958                                      | Sector      | 90402                                          | Consecutivo | 003994 |
| Código      | 004864                                      | Barrio      | 94230 CENTRO                                   |             |        |
| Fecha       | ABR/10/19                                   | Dirección   | CL 98-25                                       |             |        |
| Hora        | 17:14                                       | Dir. Daño   | CL 98-25                                       |             |        |
| Medio       | SERVICIOS                                   | Solicitante | ALCIRA REY - RADICADO 685/19                   |             |        |
| # Sol       | 1                                           | Ubicación   | 90402 5490 0000                                | Ciclo:      | 09     |
| # Imp       | 1                                           | Medidor     | 69486 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO IBERCONTA | Uso:        | 1      |
| Asignado a  |                                             | Serie:      | 00063                                          |             |        |
| Servicio    | 106 RETIRO TEMPORAL DEL MEDIDOR PARA PRUEBA |             |                                                |             |        |
| Observación | LECTURA SUSPENSION NO. 1 - 2401             |             |                                                |             |        |

|                                                                  |                         |                |           |               |   |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|-----------|---------------|---|
| DATOS DE LA EJECUCION                                            |                         |                |           |               |   |
| Cuadrilla                                                        | OF1 OFICINA             | Vr Visita      | 0         |               |   |
| Fecha Inicio                                                     | ABR/24/19               | Hora Inic      | 17:50     | Vr Materiales | 0 |
| Fecha Final                                                      | ABR/24/19               | Hora Term      | 17:58     | Vr Administra | 0 |
|                                                                  |                         | Vr Pavimento   | 0         |               |   |
| Cambio Med                                                       | N                       | Lectura Serv   | 2401      |               |   |
| Resultado                                                        | 01 ATENDIDO Y EJECUTADO | Subtotal       | 0         |               |   |
| Usua Solici                                                      | FREDY ALONSO MARTINE    | Vlr Iva        | 0         |               |   |
| Usua Report                                                      | WENDY XIOMARA MORENO    | Fec Descargue  | ABR/26/19 |               |   |
| Datos del Daño                                                   |                         | Total          | 0         |               |   |
| Observación                                                      |                         | Ver # Fact S/H |           | No Cuotas     | 0 |
| SE INSTALO MEDIDOR PROVISIONAL MISURATORI # 15-412110 LECT 00028 |                         |                |           |               |   |

Una vez se determine el consumo real con el nuevo medidor que instale en su predio, se realizará ajustes en las ultimas 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.

Ahora bien, si es su deseo cambiar el medidor con el fin de garantizar la medición de su consumo, 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:

|                                   |                     |                                                   |                     |                             |                     |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| ELABORO<br>Profesional en Calidad | FECHA<br>06/02/2018 | REVISO<br>Director Administrativo y<br>Financiero | FECHA<br>09/02/2018 | APROBÓ<br>Comité de Calidad | FECHA<br>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>  
[www.facebook.com](https://www.facebook.com/piedecuestanaesp) - Piedecuestana de servicios  
Públicos Esp.

- 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 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 y mientras el medidor presente esta condición se le seguirá promediando el mismo consumo aun.

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.

Es importante que la usuaria cambie el medidor, con el fin de no seguir promediando el consumo, se le reitera que con el nuevo medidor se determina el consumo real y tenga la certeza que su consumo será menor, pero es su obligación tener un equipo de medida en óptimas condiciones y así evitar este tipo de inconvenientes todos los periodos facturados por la empresa, como también evitar por parte de la usuaria peticiones reiterativas mes a mes.

Por ente la invitamos a que se acerque a la empresa para brindarle mayor información frente al nuevo medidor y a los ajuste que se le harán después de cambiado el medidor, esto con el fin que se ponga al día con sus obligaciones teniendo en cuenta que a la fecha tiene 20 facturas vencidas, que a la fecha tiene una estado de cuenta co un valor de \$ 1,853,520.

Es importante informarle que la usuaria cuenta con 30 días para el cambio del medidor, pasado este tiempo se le suspenderá el servicio entre tanto cambie el medidor esto con el fin de medir el consumo real del predio conforme lo establece la circular No. 006 del 2 mayo de 2007 y decreto 302 de 2017.

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

**“La Circular Externa N° 006 del 2 de mayo de 2007 expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos en su numeral:**

*Cuando se requiera la instalación del medidor, ya sea por primera vez o por la necesidad de cambiarlo, el prestador, conforme al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, deberá informar expresamente al usuario la libertad que tiene de adquirir el medidor a quien a bien tenga. El prestador también deberá informar que dispone de un periodo de facturación para reparar o reemplazar el aparato, según sea el caso, y que de no hacerlo el prestador lo hará por cuenta del usuario o suscriptor.”*

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

### RESUELVE

**PRIMERO:** ACCEDER **PARCIALMENTE PROCEDENTE** las solicitudes de la usuaria, entre tanto, cambie el medidor una vez lo cambie se procederá al aforo individual de las últimas 5 periodos facturados, 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,



**MARIA G. RANGEL AYALA**  
P.U- ATENCION AL USUARIO  
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

Proyectó: JULIETH ANDREA MONTES O.  
Contratista: Contrato N. 019.

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