	<p style="text-align: center;">CARTAS</p>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 6 de 6

PTANA 330-20051

Piedecuesta 20 de marzo de 2020

PQR



Señora.
KARINA TATIANA REYES ANAYA
Calle 7 N° 7 – 20 CENTRO PIEDECUESTA
 Piedecuesta

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA - 330-20051 de fecha 20 de marzo de 2020. Del radicado interno No. 659 de fecha 03 de marzo 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 330-20051 de fecha 20 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,

ve
SILVIA JULIANA SIERRA CASTIBLANCO
 Directora Comercial
 EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices *Natalie Díaz*


www.piedecuestanaesp.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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 6

PTANA 330-20051

Piedecuesta, 20 de marzo de 2020

PQR



Señora
KARINA TATIANA REYES ANAYA
 Calle 7 N° 7 – 20 CENTRO PIEDECUESTA
 Piedecuesta

Ref.: Respuesta petición radicado **659** – Cobro promedio.

Respuesta al oficio de fecha, 03 de marzo de 2020, interpuesto por la señora **KARINA TATIANA REYES ANAYA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., con número interno **659**, 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.

Artículo 90.2 Ley 142 de 1994: Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. "Se consideran costos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición. La falta de medición del consumo, por acción u omisión.

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

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

www.piedecuestanaeps.gov.co



(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 6

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 período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Artículo 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.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa el código de suscriptor N° **000164** correspondiente a la dirección **CALLE 003 A NORT 008 – 150 MANZANA C001 CASA 006 CONJUNTO RESIDENCIAL LA RIOJA**, donde de antemano se recalca que de conformidad con el artículo anteriormente citado, se procederá solo a revisar los últimos cinco periodos facturados, es decir, del mes de agosto de 2019 a enero de 2020, en los cuales se facturó 25 mts³ de consumo, como se puede observar en la siguiente imagen.

1: USUARIO

Usuario : 000164 Identificación : C 27956794 Ubicación: 90202 0100 0466
 Nombre : SANCHEZ DE CARRENO ABIGAIL Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 4
 Dirección : CL 3AN 8-150 MZ C-01 CASA 6 Metausuario : No Familias: 1
 C.Juridic: No Md.Control: 015533 Fct: 0.0041667 Ciclo: 09 Tel.: 6544414
 Abogado :
 Medidor N : 19555 CHORRO MULTIPLE TAVIRA Serie: Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matricula inmobiliaria : Número predial :
 Detenido : No
 Meses mora: 0.00 Pagado : No Pagado Emitido : 2001091 Financiación : 1
 Usuario especial : No Promedio Asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	25	25	25	25	25	25	25

Clase de suscriptor:
 Fecha de venta : Pago de matricula en : ENE/01/00 Fecha de instalación : ENE/01/00

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
ENE-20-1	SI	2986	3011	25	1 4 1	02/27/20	0... CONSUMO FUERA DE RAN...	2760
DIC-19-1	NO	2961	2986	25	1 4	11	:	0
NOV-19-1	SI	2936	2961	25	1 4 1	12/23/19	1... INSTALACION NORMAL	2757
OCT-19-1	NO	2911	2936	25	1 4	11	:	0
SEP-19-1	SI	2886	2911	25	1 4 1	10/28/19	1... INSTALACION NORMAL	2757
AGO-19-1	NO	2861	2886	25	1 4	11	:	0



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

serviciocliente@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

No obstante, cabe recalcar, que dicho consumo efectivamente ha sido promediado en razón a que si observamos la orden de servicio N° 346463 del 27 de abril de 2019, se puede verificar que el medidor no registró consumo y prueba de ello se corrobora en el sistema de la empresa al revisar las lecturas tomadas en los meses de febrero a diciembre de 2019.

- Orden de servicio N° 346463

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	346463	Sector :	90202	Consecutivo :	154674
Código :	000164	Barrio :	92250 LA RIOJA		
Fecha :	ABR/27/19	Dirección :	CL 3AN 8-150 MZ C-01 CASA 6		
Hora :	14:14	Dir. Daño :	CL 3AN 8-150 MZ C-01 CASA 6		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90202 0100 0466	Ciclo:	09
# Imp :	2	Medidor :	19555 CHORRO MULTIPLE TAVIRA	Uso:	1
Asignado a :		Serie:	Dig.4 Diam. 1/2"		
Servicio :	945 REVISION PREVIA X BAJO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142 DE				
Observación :	VERIF ESTAD MEDID. SI EL PREDIO SE ENCUENTRA HABITADO DE SOUC				
	P. REALIZ PRUEB DE LLAVÉS. N° PERS, LEC ACT				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio :	MAY/05/19	Hora Inic. :	08:41	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	MAY/05/19	Hora Term. :	08:44	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	2756		
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0		
Usua. Solici :	DIANA INES SUAREZ BA	Vlr. Iva :	0		
Usua. Report :	NELLY VIVIANA VARGAS	Fec Descargue :	MAY/14/19		
Datos del Daño :		Total :	0		
Observación :	HABITAN 4 PERSONAS. MEDIDOR NO REGISTRA CONSUMO SE HIZO PRUEBA DE LLAVES	Ver # Fact S/N :		No. Cuotas :	0

- Lecturas tomadas al inmueble desde el mes de febrero de 2019.

1: USUARIO

Usuario :	000164	Identificación :	C27956794	Ubicación:	90202 0100 0466		
Nombre :	SANCHEZ DE CARRENO ABIGAIL	Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	4		
Dirección :	CL 3AN 8-150 MZ C-01 CASA 6	Metausuario :	No	Familias:	1		
C. Juridic :	No	Md. Control:	015533	Fct.:	0.0041667		
		Ciclo:	09	Tel. :	6544414		
Abogado :							
Medidor N :	19555 CHORRO MULTIPLE TAVIRA	Serie:		Digitos:	4		
				Diámetro:	1/2"		
Desocupado:	No	Matricula inmobiliaria :		Número predial :			
Detenido :	No						
Meses mora:	0.00	Pagado :	No Pagado	Emitido :	2001091		
				Financiación :	1		
Usuario especial :	No			Promedio Asumido:	0		
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	25	25	25	25	25	25	25
Clase de suscriptor:							
Fecha de venta :	11	Pago de matricula en :	ENE/01/00	Fecha de instalación :	ENE/01/00		

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Uso...	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
JUL-19-1	SI	2836	2861	25	1 4 1	08/26/19 0...	INSTALACION NORMAL	2757
JUN-19-1	NO	2816	2836	20	1 4	11 :		0
MAY-19-1	SI	2796	2816	20	1 4 1	06/27/19 0...	INSTALACION NORMAL	2757
ABR-19-1	NO	2776	2796	20	1 4	11 :		0
MAR-19-1	SI	2756	2776	20	1 4 1	04/27/19 0...	INSTALACION NORMAL	2756
FEB-19-1	NO	2751	2756	5	1 4	11 :		0

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 4 de 6

Es preciso aclarar acerca del sistema de toma de lecturas que tiene implementado la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., el cual es bimestral y consiste en que las lecturas de los medidores son tomadas cada dos meses, y la diferencia resultante entre la lectura actual y la lectura anterior se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual.

Ahora, es importante precisar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, también dispone: "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 de condiciones 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".

Por consiguiente, al adentrarnos al caso concreto, esto es, en cuanto a su solicitud de reintegro del valor cobrado por promedio, le informamos que de momento no es posible realizar el ajuste debido si en cuenta se tiene el medidor actualmente instalado viene presentando fallas técnicas, lo que hace imposible determinar el consumo real del predio, dificultando esto tomar como base una lectura y reajustar.

Así las cosas, se hace necesario informarle la importancia de cambiar y/o reponer el medidor, lo cual permitiría realizar un aforo del consumo real y justo del usuario, para de esta manera, proceder a reajustar la factura, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de y 145 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 14 del decreto 302 de 2000.

Para ello, se le indica al usuario que según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, tiene un periodo de treinta (30) días para realizar el correspondiente cambio de medidor, pues el artículo en mención dispone: "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".

Así mismo se le aclara que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, en ningún momento obliga a los usuarios a realizar la compra del medidor en las instalaciones empresa, solo se exige que el medidor que se instale cumpla con las especificaciones técnicas emitidas en el contrato de condiciones uniformes.

Sin embargo la empresa debe realizar la visita después de realizada la instalación del medidor, con el fin de verificar que el medidor nuevo cumpla con las especificaciones técnicas exigidas y no con el fin de realizar algún tipo de alteración.

En mérito de lo expuesto, **LA EMPRESA PIEDECUESTANA 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------

www.piedecuestanaeps.gov.co



(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

	<p style="text-align: center;">CARTAS</p>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 5 de 6

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **PARCIALMENTE PROCEDENTE**, la solicitud de la peticionaria, en el sentido de realizar el ajuste por consumo promedio, entre tanto se realice el cambio de medidor, conforme a los anteriores considerandos.

SEGUNDO: Indicar a la usuaria que según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, tiene un periodo de treinta (30) días para realizar el correspondiente cambio de medidor, pues el artículo en mención dispone: "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".

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **KARINA TATIANA REYES ANAYA**, quien para el efecto puede citarse en **Calle 7 N° 7 – 20 CENTRO 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,


SILVIA JULIANA SIERRA CASTIBLANCO
 Directora Comercial
 EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices 

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