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

Piedecuesta, 5 de agosto 2020

S. 2.020001463 05/08/2020 08:35
PQR



Señora
MARIA ADELINA JAIMES DE FLORES
CARRERA 4ª # 21 – 21 PASO DEL PUENTE DOS
Piedecuesta

AVISO

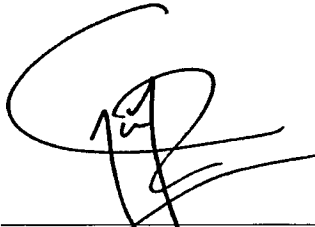
LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20245** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1335** del 6 de julio de 2020, por la señora **MARIA ADELINA JAIMES DE FLORES** 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.

Siguiendo las instrucciones contenidas en el Decreto 457 de 2020, mediante el cual se imparte instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, se le exhorta para que si lo requiere, continúe con su reclamación a través del correo institucional servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co, donde podrá enviar sus escritos.

Atentamente,



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 Candelaria
Sede Administrativa

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

PTANA 330 - 20245

Piedecuesta, 28 de Julio de 2020

S. 2.020001397 28/07/2020 11:31

PQR



Señora

MARIA ADELINA JAIMES DE FLOREZ

CALLE 3AN N° 8 – 145 TORRE 2 APTO 507 BARRIO CALLEJUELAS APTOS

Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 07 de Julio de 2020, interpuesto por la señora **MARIA ADELINA JAIMES DE FLOREZ**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1335**, 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 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 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 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 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.

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

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



CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 2 de 5

lectura actual y la lectura anterior se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que la petición de la usuaria radica en que solicita una revisión técnica al contador del agua toda vez que el servicio de acueducto le está llegando muy costo y solo vive una persona.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar el sistema comercial de la empresa se observa que el código de suscriptor N° 025322 correspondiente a la dirección CALLE 3AN N° 8 – 145 TORRE 2 APTO 507 BARRIO CALLEJUELAS APTOS de Piedecuesta, actualmente se le está facturando promedios, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto.

1: USUARIO

Usuario :	025322	Identificación :	C 27913947	Ubicación:	90202 0200 0507		
Nombre :	JAIMES DE FLOREZ MARIA ADELINA	Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	4		
Dirección :	CL 3AN 8-145 T 2 APTO 507	Metausuario :	No	Familias:	1		
C. Jurídico :	No	Md. Control:	028566	Fct:	0.0000000		
Abogado :		Ciclo:	09	Tel. :			
Medidor N :	0010006656 P31 - CLASE B - 5 DIG - 1/2"	2010 Dgitos:	5	Diámetro:	1/2"		
Desocupado :	No	Matricula inmobiliaria :	314-53263	Número predial :			
Detenido :	No						
Meses mora :	0.00	Pagado :	Pagado	Emitido :	2005091		
Usuario especial :	No	Financiación :	0	Promedio Asumido:	0		
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	15	15	15	15	15	15	15
Clase de suscriptor:	303						
Fecha de venta :	FEB/09/11	Pago de matricula en :	FEB/09/11	Fecha de instalación :	FEB/08/11		

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
MAY-20-1	SI	851	866	15	1 4	06/25/20	SIN NOTA	736
ABR-20-1	NO	836	851	15	1 4	//		0
MAR-20-1	SI	821	836	15	1 4	04/27/20	CONSUMO FUERA DE RAN...	721
FEB-20-1	NO	806	821	15	1 4	//		0
ENE-20-1	SI	791	806	15	1 4	02/27/20	CONSUMO FUERA DE RAN...	716
DIC-19-1	NO	776	791	15	1 4	//		0

No obstante a lo anterior, cabe recalcar, que dicho consumo efectivamente ha sido promediado en razón a que si observamos la orden de servicio N° 321013 del 05 de julio de 2018, se puede determinar que el medidor del inmueble fue retirado de la vivienda de manera temporal a efectos de realizarle una prueba de laboratorio al mismo, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	321013	Sector :	90202	Consecutivo :	002265
Código :	025322	Barrio :	92225 CALLEJUELAS APTOS		
Fecha :	JUN/25/18	Dirección :	CL 3AN 8-145 T 2 APTO 507		
Hora :	22:37	Dir. Daño :	CL 3AN 8-145 T 2 APTO 507		
Medio :	SERVICIOS	Solicitante :	DIRECCION COMERCIAL		
# Sol :	1	Ubicación :	90202 0200 0507	Ciclo:	09
# Imp :	1	Medidor :	10-6656 CHORRO MULTIPLE TAVIRA	Uso:	1
Asignado a :		Serie:	2010 Dig. 4 Diam. 1/2"		
Servicio :	106 RETIRO TEMPORAL DEL MEDIDOR PARA PRUEBA				
Observación :	REALIZAR PRUEBA EN EL LABORATORIO				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	ASE AQUAS SERVICES ENGINEERI	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio :	JUL/05/18	Hora Inic. :	11:28	
Fecha Final :	JUL/05/18	Hora Term. :	11:33	
Cambio Med. :	S Lectura Serv.	540	Vr Materiales :	0
Resultado :	26 PARA PRUEBA - MEDIDOR	Subtotal :	0	
Usua. Solici :	WENDY XIOMARA MORENO	Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	WENDY XIOMARA MORENO	Fec Descargue :	SEP/18/18	
Datos del Daño :		Total :	0	
Observación :	SE INSTALO MEDIDOR PROVISIONAL G2 MISURATORI NUMERO 15413986 LECT 00229	Ver # Fact S/N :		
		No. Cuotas :	0	

Por consiguiente, una vez se realizó la prueba de laboratorio al medidor, el día 03 de julio de 2019 a través de la orden de servicio N° 325132, se retiró el medidor provisional que fue instalado al predio y se instaló el medidor del inmueble, comunicándole a la usuaria que como resultado de la prueba se obtuvo que el medidor esta sobre midiendo caudal nominal y submidiendo en caudal mínimo, es decir, medidor no conforme pues no es apto para medir el consumo real y efectivo del predio, razón por la cual se le comunicó realizar

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

el cambio del medidor. Lo anterior, atendiendo el siguiente pantallazo del sistema de la empresa para su conocimiento y verificación.

1: CONSULTA DE SERVICIOS					
Orden :	325132	Sector :	90202	Consecutivo :	002830
Código :	025322	Barrio :	92225 CALLEJUELAS APTOS		
Fecha :	JUL/30/18	Dirección :	CL 3AN 8-145 T 2 APTO 507		
Hora :	19:11	Dir. Daño :	CL 3AN 8-145 T 2 APTO 507		
Medio :	SERVICIOS	Solicitante :	DIRECCION COMERCIAL		
# Sol :	1	Ubicación :	90202 0200 0507	Ciclo :	09
# Imp :	1	Medidor :	10-6656 CHORRO MULTIPLE TAVIRA	Uso :	1
Asignado a :			Serie: 2010 Dig.4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	135 PRUEBA DE MEDIDOR EN EL LABORATORIO				
Observación :	RESULTADO DE PRUEBA - MEDIDOR SOBREMIDIENDO CAUDAL NOMINAL (QN) Y SUBMIDIENDO EN CAUDAL MINIMO (QMIN)				
DATOS DE LA EJECUCION					
Cuadrilla :	ASE AGUAS SERVICES ENGINEERI	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio:	JUL/03/19	Hora Inic. :	14:00	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUL/03/19	Hora Term. :	14:00	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	S	Lectura Serv. :	542		
Resultado :	78 SOBREMIDIENDO-PRUEBA	Subtotal :	0		
Usua.Solici :	FREDY ALONSO MARTINE	Vir. Iva :	0		
Usua.Report :	WENDY XIOMARA MORENO	Fec Descargue :	JUL/15/19		
Datos del Daño:		Total :	0		
Observacion :		Ver # Fact S/N :		No.Cuotas :	0
	SE INSTALO MEDIDOR DEL PREDIO ELSTER P31 # 2010006656 LECT 00542. SE RETIRO MEDIDOR PROVISIONAL				

Ahora, con fundamento en lo anterior es importante traer a colación el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que 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".

Es decir, en cuanto a la petición de la usuaria de enviar un técnico a efectos de revisar el contador del agua, es importante advertirle que con base en las ordenes de servicios expuestas anteriormente, se puede determinar que el inconveniente que se presenta radica en que a la fecha la usuaria no ha realizado el cambio de medidor tal y como le fue informada en la orden de servicio N° 325132 y pues de momento no es posible realizar el ajuste debido si en cuenta se tiene que el medidor aun 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 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".

Así mismo se le aclara que la Empresa Piedrecuestana 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. Por ende, se le solicita una vez realice el correspondiente cambio informar a la empresa en aras de verificar sus condiciones y proceder a realizar el reajuste de su factura, si es el caso.

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

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 5

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

RESUELVE


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

SEGUNDO: Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **MARIA ADELINA JAIMES DE FLOREZ**, quien para el efecto puede citarse en **CALLE 3AN N° 8 – 145 TORRE 2 APTO 507 BARRIO CALLEJUELAS APTOS**, 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 un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Con toda atención,



MARIA GLORIA RANGEL AYALA
 P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices 

COPIA CONTROLADA

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