


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

Piedecuesta, 21 de agosto 2020

S. 2.020001613 21/08/2020 08:46

PQR



Señora
GENNY SOL CAMARGO CARREÑO
 CRA 6 # 14-43
 CANDELARIA ANTIGUA
 Piedecuesta.

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20297** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1468, 1527 y 1648** del 23, 29 de julio y 10 de agosto de 2020, por la señora **GENNY SOL CAMARGO CARREÑO**, 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 4

PTANA 330 - 20297

Piedecuesta, 12 de Agosto de 2020

S. 2.020001529 13/08/2020 08:49

PQR



Señora
GENNY SOL CAMARGO CARREÑO
CARRERA 6ª Nº 14 – 43 CANDELARIA ANTIGUA
 Piedecuesta

Respuesta a los oficios de fecha, 23 y 29 de Julio y 10 de Agosto de 2020, interpuesto por la señora **GENNY SOL CAMARGO CARREÑO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicadas con número interno **1468**, **1527** y **1648**, las cuales fueron unificados atendiendo que eran la misma petición radicada en tres oportunidades. 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 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 la 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.

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

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”.

Teniendo en cuenta la anterior apreciación legal, la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., brinda la respectiva respuesta estando dentro del término legal y oportuno para ello de la siguiente manera.

Al adétranos a la petición concreta, tenemos que la misma radica en que la factura de los últimos meses no coincide con la lectura tomada por la empresa con la que muestra el medidor. Aunado a ello, señala que vive con un sobrino y que no habitan en todo el día porque salen a trabajar. Pese a lo anterior, se comunicó vía WhatsApp con la empresa y le informaron que le estaban haciendo cobros por promedio situación que no es justa si a la fecha no presenta ninguna fuga o daño.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor **Nº 006488** corresponde a la dirección **CARRERA 6ª Nº 14 – 43 CANDELARIA ANTIGUA** de Piedecuesta.

Al analizar la petición junto con nuestra base de datos, observamos que el medidor del predio está invertido, es decir, está registrando al revés, conforme se constata en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento.

1: USUARIO

Usuario :	006488	Identificación :		Ubicación:	90401	4190	0000
Nombre :	HERNANDEZ RODOLFO	Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	3		
Dirección :	CRA 6A 14.43	Metausuario :	No	Familias:	1		
C. Jurídico :	No	Md. Control :		Fct.:	0.0000000	Ciclo:	09
Abogado :		Tel. :					
Medidor N :	170A047413	CHORRO MULTIPLE ELSTER		Digitos:	5	Diámetro:	1/2"
Desocupado :	No	Matrícula inmobiliaria :		Número predial :			
Detenido :	No						
Meses mora :	1.00	Pagado :	No Pagado	Emitido :	2006091	Financiación :	0
Usuario especial :	No	Promedio Asumido:	0				
	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo :	30	6	6	10	10	0	10
Clase de suscriptor :							
Fecha de venta :	11	Pago de matrícula en :	FEB/01/87	Fecha de instalación :	FEB/01/91		

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L. Anter	L. Actual	Consumo	Estrato	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
JUN-20-1	NO	99884	99914	30	3	11 : 00		0
MAY-20-1	SI	99854	99884	30	3	06/27/20 06...	CONSUMO FUERA DE RAN...	99914
ABR-20-1	NO	99945	99951	6	3	11 : 00		0
MAR-20-1	SI	99939	99945	6	3	04/27/20 04...	CONSUMO FUERA DE RAN...	99928
FEB-20-1	NO	99929	99939	10	3	11 : 00		0
ENE-20-1	SI	99919	99929	10	3	02/25/20 02...	CONSUMO FUERA DE RAN...	33339

Es decir, los medidores de cinco dígitos como el de su predio, miden hasta 100000 mts3, cuando estos son instalados correctamente comienzan en lectura 00000 y a medida que exista consumo, el medidor comienza a registrar de manera ascendente. En el caso en particular, se observa que el medidor se encuentra invertido esto quiere decir, que se está moviendo de forma descendente, razón por la cual se pueden observar las siguientes lecturas tomadas:

- 25 de febrero de 2020 – 99939 mts3
- 27 de abril de 2020 – 99928 mts3
- 27 de junio de 2020 – 99914 mts3

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos a la usuaria que su medidor ha registrado un consumo de 86 mts3, los cuales corresponden a la diferencia entre 00000 y 99914. De los cuales, se han cancelado 32 mts3 es decir, que el restante de mts3 a facturar serían

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 4

64 mts³, los cuales fueron los que se enviaron para el consumo en el periodo facturado de mayo y junio del presente año.

Lo anterior, se llevó a cabo de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 que establece: "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso". Subrayas fuera de texto.

No obstante a lo anterior, se le informa que se enviará una orden de servicio para que el medidor sea instalado correctamente y que el movimiento del medidor sea ascendente y se pueda, si es el caso verificar si tiene algún problema técnico que ocasione alto consumo, para de esta manera establecer si existe alguna fuga o daño que dé lugar a reajustar la facturación.

Finalmente téngase en cuenta que a la fecha con respecto a los consumos, se debe precisar que el consumo facturado por parte de la empresa es el que ha registrado su medidor y el medidor invertido que presenta el predio puede ser por presunta manipulación en campo que no es atribuible a nuestra entidad.

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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **NEGADA** la solicitud de la peticionaria de reajuste en la factura de mayo de mayo y junio del presente año, toda vez que ese ha sido el consumo facturado por parte de la empresa y que ha registrado su medidor, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: COMUNICAR a la usuaria que se enviara una orden de servicio para que el medidor sea instalado correctamente y se pueda, si es el caso verificar si tiene algún problema técnico que ocasione alto consumo, para de esta manera establecer si existe alguna fuga o daño que dé lugar a reajustar la facturación.

TERCERO: NOTIFICAR del contenido de la presente decisión a la señora **GENNY SOL CAMARGO CARREÑO**, quien para el efecto puede citarse en **CARRERA 6ª N° 14 – 43 CANDELARIA ANTIGUA**, 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,

MARÍA GLORIA RANGEL AYALA

P.U. Atención al Usuario

EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Proyectó aspectos jurídicos: Natalie Díaz / Empresa metroservices

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



(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