
	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-1Q3.F07
		Versión: 2.0
		Página 1 de 1

Piedecuesta, 10 de septiembre 2020

S. 2.020001844 11/09/2020 08:01  
PQR



Señor(a)  
**GELVER CARVAJAL ALVARADO**  
 CL 4 # 15F-22  
 SAN CRISTOBAL  
 Piedecuesta.  
[Mcarvajal478@unab.edu.co](mailto:Mcarvajal478@unab.edu.co)

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20396** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1718** del 21 de agosto de 2020, por el señor **GELVER CARVAJAL ALVARADO**, 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.

Atentamente,




**María Gloria Rangel Ayala**  
 Profesional Universitario  
 Atención al Usuario  
 Piedecuestana de Servicios Públicos 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ (037) 655 0058 Ext. 109  
 ✉ [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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 - 20396

Piedecuesta, 02 de Septiembre de 2020

S. 2.020001752 03/09/2020 08:55  
PQR



Señor  
**GELVER CARVAJAL ALVARADO**  
CALLE 4 N° 15F – 22 BARRIO SAN CRISTOBAL  
[mcarvajal478@unab.edu.co](mailto:mcarvajal478@unab.edu.co)  
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 21 de Agosto de 2020, interpuesto por el señor **GELVER CARVAJAL ALVARADO**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1718**, 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 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,

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](mailto: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

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”.

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 adéntranos a la petición concreta, tenemos que el usuario señala que atendiendo que a través de correo electrónico le indicaron que el medidor de su predio se encuentra con candado lo que dificulta la toma de lectura de los funcionarios y la última toma de lectura en el mes de abril fue de 99941 mts3, él allega fotografía del medidor de su vivienda con lectura de 19 mts3, razón por la cual solicita le sea remitida la nueva factura.

Así mismo, solicita le sean suministrados cada una de las lecturas a partir de la fecha que se registra como último pago, esto es, a partir del noviembre de 2019, teniendo en cuenta que en los periodos de enero y febrero del presente año se presentaron aumentos poco probables pues la vivienda estuvo deshabitada y solo hasta hace uno días está residiendo un familiar.

Analizada su petición junto con nuestro sistema interno, se pudo determinar sin duda alguna que el medidor se encontraba invertido, toda vez que según orden de servicio N° 344970 se pudo instalar el medidor de manera correcta porque se encontraba invertido, es decir, estaba registrando de manera ascendente.

Circunstancia que como ya se dijo fue superada y se puede constatar con la última toma de lectura realizada por la empresa que coincide con la fotografía que adjunta el usuario del medidor de su predio correspondiente a 19 mts3, no obstante a ello, encontramos igualmente que el medidor se encuentra con condado lo que imposibilita a los funcionarios de nuestra empresa a realizar de manera real la toma de lectura de su inmueble, tal y como se constata en nuestra orden de servicio N° 373140 del 14 de abril de 2020 donde se señala “Reja con candado”, de la cual adjunto un pantallazo para su conocimiento y verificación.

**1: CONSULTA DE SERVICIOS**

Orden :	000682	Sector :	90102	Consecutivo :	
Código :	000682	Barrio :	91200 SAN CRISTOBAL		
Fecha :	MAR/20/20	Dirección :	CL 4 15F-22		
Hora :	10:15	Dir. Daño :	CL 4 15F-22		
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90102 1785 0000	Ciclo:	09
# Imp :	1	Medidor :	0015411303 QDFU-R160 - MECANICO MISURATORI	Uso:	1
Asignado a :			Serie: 2015 Dlg. 5 Diam. 1/2 "		
Servicio :	194 SOLICITUD RECONEXION DEL SERVICIO				
Observación :	SE RECONECTA EL SERVICIO SEGÚN RESOLUCION CRA 911 DE 2020				

**DATOS DE LA EJECUCION**

Cuadrilla :	OF1 OFICINA	Vr Visita :	0
Fecha Inicio:	ABR/14/20	Hora Inic. :	04:29
Fecha Final :	ABR/14/20	Hora Term. :	04:29
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0
Resultado :	01 ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0
Usua.Solici :	DIANA ANDREA TARAZON	Vlr. Iva :	0
Usua.Report :	JENNIFER NIÑO SIERRA	Fec Descargue :	ABR/14/20
Datos del Daño:		Total :	0
Observacion :	REJA CON CANDADO	Ver # Fact S/N:	
		No. Cuotas :	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

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 6

Es por esta razón que se le advierte al usuario que es su deber de acuerdo al contrato de condiciones uniformes de la prestación de los servicios públicos, ubicar el medidor en un lugar de fácil acceso de tal forma que se permita la toma de lecturas y así evitar que la empresa continúe facturando consumos promedios.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 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 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 ende, al revisar en nuestro sistema interno el código suscriptor N° 000682 correspondiente a la dirección CALLE 4 N° 15F – 22 BARRIO SAN CRISTOBAL de Piedecuesta, encontramos que actualmente se le facturó para los periodos de mayo y junio del 2020, 10 mts<sup>3</sup>, observando igualmente que a la fecha presenta mora de 10.50 meses, tal y como se observa en el siguiente pantallazo que adjunto para su conocimiento y veracidad, donde se especifica lectura tomada, fecha, consumo y demás de los últimos cinco periodos más el actual.

## 1: USUARIO

Usuario : 000682 Identificación : C 1098630110 Ubicación: 90102 1785 0000  
Nombre : CARVAJAL ALVARADO GELVER Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 3  
Dirección : CL 4 15F-22 Metausuario : No Familias: 1  
C. Jurídico : Si Md. Control: Fct: 0.00000000 Ciclo: 09 Tel.: 3182798214  
Abogado : LINA MARIA MUÑOZ MOREA  
Medidor N : 0015411303 QDFU-R160 - MECANICO MISURAT 2015 Digitos: 5 Diámetro: 1/2"  
Desocupado: No Matrícula inmobiliaria : 314-394 Número predial :  
Detenido : No  
Meses mora : 10.50 Pagado : No Pagado Emitido : 2006091 Financiación : 1  
Usuario especial : No Promedio Asumido: 0  
Consumo : Mes 6 Mes 5 Mes 4 Mes 3 Mes 2 Mes 1 Promedio  
10 3 3 15 15 6 9  
Clase de suscriptor:  
Fecha de venta : // 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	99951	99961	10	3	// :		(
MAY-20-1	SI	99941	99951	10	3	06/24/20 0...	CERRADO LLAVE/CANDAD...	(
ABR-20-1	NO	99938	99941	3	3	// :		(
MAR-20-1	NO	99935	99938	3	3	04/23/20 0...	CONSUMO FUERA DE RAN...	99941
FEB-20-1	NO	99920	99935	15	3	// :		(
ENE-20-1	SI	99905	99920	15	3	02/21/20 0...	CERRADO LLAVE/CANDAD...	(

Se aclara al usuario que el consumo facturado en los últimos cinco periodos facturados de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es un consumo promedio y no un consumo real en virtud que ha sido imposible para la empresa realizar la toma de lectura al medidor por encontrarse con candado, es decir, que el consumo real del predio puede ser mayor o menor al consumo que se estableció por promedio.

Así mismo, se le informa que el sistema de toma de lecturas que tiene implementado la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., 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.

Es por ello, que se le indica que la lectura realizadas desde el mes de octubre de 2019 a febrero de 2020 no se lograron tomar, toda vez que se verifica que el predio estaba con candado, por lo tanto en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se asumió para el consumo de los periodos de enero y febrero un promedio de consumo con base en los consumos anteriores.

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

 <p><b>PIEDCUESTANA</b> Sociedad por Acciones Privadas S.A.</p>	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 6

Cabe advertirle al usuario, que hasta tanto no realice las modificaciones necesarias para que la empresa pueda tener acceso a la correcta lectura del medidor, la empresa seguirá promediando dichos consumos.

Ahora, tenemos que la lectura del 23 de abril de 2020 fue de 99941 y en el sistema le había sido cobrado por promedio hasta 99945, entonces encontramos que la diferencia entre la lectura real del medidor y la lectura que se llevaba cobrada por promedio era de 6 mts<sup>3</sup>, por lo tanto para el consumo de marzo y abril se enviaron 3 mts<sup>3</sup> respectivamente.

En la toma de lectura del 24 de junio de 2020 nuevamente no se pudo realizar la toma de lectura real del predio toda vez que el medidor continuo con candado, razón por la cual nuevamente se envió consumo promedio para los periodos de mayo y junio de 2020, de 10 mts<sup>3</sup>.

Finalmente, la lectura tomada el 21 de agosto de 2020 fue de 19 mts<sup>3</sup>, es decir, entre la lectura del mes de abril y la lectura del mes de agosto hubo un consumo de 78 mts<sup>3</sup>, de los cuales sólo se le han facturado 20 mts<sup>3</sup>, quedando pendiente por cobrar 58 mts<sup>3</sup>, de los cuales le serán facturados en los periodos de julio y agosto de 2020, de a 29 mts<sup>3</sup> respectivamente.

Situación que se puede llevar a cabo en atención al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 que reza: “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.

En ese orden de ideas, no hay lugar a realizar ningún tipo de reajuste a los periodos facturados porque lo que se ha cobrado hasta la fecha es con base a los consumos promedios que ha realizado la empresa en virtud de lo dicho y/o lo que ha registrado su medidor.

Lo anterior, teniendo en cuenta como se ha indicado en pretéritas oportunidades que el usuario no tiene ubicado el medidor en un lugar de fácil acceso que permita a nuestros funcionarios realizar la toma de lectura del predio, situación por la cual se han enviado consumos promedios. Es decir, hasta tanto el usuario no ubique el medidor en un lugar de acceso que permita la visibilidad para realizar la toma real de lectura al predio, no se realizará ajustes, conforme lo establece la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes en el numeral 3 del capítulo 2 y es causal de suspensión del servicio la falta de medición del consumo conforme lo establece el literal ñ del capítulo 4 del mismo.

## **“CAPITULO II - DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

**3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período 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 en que lo disponga la regulación aplicable.**

## **CAPITULO IV - SUSPENSION Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO**

ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.”

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 5 de 6

Por otra parte y respecto al envío de la factura, encontramos según los documentos aportados por el peticionario que en respuesta a través de correo electrónico ya fue enviada la factura solicitada, motivo por el cual no nos pronunciamos al respecto máxime si en cuenta se tiene que no hubo lugar a ningún ajuste.

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

### RESUELVE

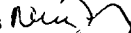
**PRIMERO:** Declarar **NEGADA** la solicitud del peticionario, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **GELVER CARVAJAL ALVARADO**, quien para el efecto puede citarse en **CALLE 4 N° 15F – 22 BARRIO SAN CRISTOBAL** de Piedecuesta, y/o al correo electrónico [mcarvajal478@unab.edu.co](mailto:mcarvajal478@unab.edu.co), 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 

www.piedecuestanaeps.gov.co

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