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

Piedecuesta, 8 de septiembre 2020

S. 2.020001811 09/09/2020 08:09
PQR



Señora
GENNY SOL CAMARGO CARREÑO
CARRERA 6ª N° 14 – 43 CANDELARIA ANTIGUA
danthesnow@gmail.com – genny.camargo@fundaciondelamujer.com
 Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-20386** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **1700 y 1717** del 18 y 19 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.

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
 🌐 @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 330-20386

Piedecuesta, 01 de Septiembre de 2020

S. 2.020001731 01/09/2020 10:09

Señora

PQR



GENNY SOL CAMARGO CARREÑO
CARRERA 6ª N° 14 – 43 CANDELARIA ANTIGUA
danthesnow@gmail.com – genny.camargo@fundaciondelamujer.com
 Piedecuesta

Ref. Respuesta a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación contra la PTANA 330 - 20297 del 12 de agosto de 2020

Que la señora **GENNY SOL CAMARGO CARREÑO**, usuaria del servicio de acueducto y alcantarillado y aseo que presta la Empresa en **CARRERA 6ª N° 14 – 43 CANDELARIA ANTIGUA** de Piedecuesta, presentó a través de correo electrónico recurso de reposición y en subsidio de apelación en la Piedecuestana de servicios Públicos E.S.P., el día 18 y 19 de agosto de 2020, con radicado interno **1700** y **1717**, respectivamente, mediante el cual expuso lo siguiente:

HECHOS

La señora **GENNY SOL CAMARGO CARREÑO**, señala que se reajuste la factura de mayo y junio del presente año toda vez que no coincide con la lectura tomada por la empresa con la que muestra el medidor. Manifiesta que tomando en cuenta con la lectura de 99914 sería 86 mts3 y ella ha cancelado 32 mts3 es decir, que el restante a facturar serían 54 mts3 y no 64 mts3 como se indicó en la respuesta y que su consumo normal promedio es de 6.3 mts3 que es normal en una casa que habitan dos personas.

PRETENSIONES

La señora **GENNY SOL CAMARGO CARREÑO** solicita revocar la decisión PTANA 330 – 20297 del 12 de agosto de 2020 toda vez que presenta un error en el cálculo de consumo y que las facturas de mayo y junio se reajusten con el consumo promedio de 6.3 mts3.

RESPUESTA DE LA PETICIÓN

La petición relacionada, fue contestada y evacuada en termino oportuno el día 12 de agosto de 2020 mediante la cual la Piedecuestana de Servicios Públicos desestimaba las pretensiones incoadas en la solicitud de reajustar las facturas de mayo y junio de 2020 toda vez que ha sido el consumo facturado por parte de la empresa y que ha registrado su medidor. No obstante a lo anterior, se le informo que se enviara una orden de servicios a efectos de 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.

Todas las anteriores pruebas fueron debidamente acotadas dentro de la contestación de manera que la decisión tomada por la entidad se enmarco dentro de la normatividad legal vigente y según los procedimientos establecidos, no obstante, la señora **GENNY SOL CAMARGO CARREÑO** interpone recurso de reposición y en subsidio de apelación en

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

contra del acto administrativo emanado el día 12 de agosto de 2020 respuesta radicada bajo PTANA 330 – 20297.

CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA

De acuerdo con los hechos que se exponen en la Petición inicial interpuesta por la señora **GENNY SOL CAMARGO CARREÑO**, y la respuesta de la Empresa frente a no reajustar las facturas de mayo y junio de 2020 teniendo en cuenta que se facturó lo que el medidor registró, se procede a dar contestación conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. *“De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.*

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley”.

Al enfocarnos al caso concreto, observamos que la citación para notificación personal del acto administrativo PTANA 330 – 20297 del 12 de agosto de 2020 fue enviada a la usuaria el 13 de agosto del presente año, junto con la decisión atendiendo la emergencia sanitaria en la que nos encontramos actualmente, siendo recibida por nuestra la empresa la interposición del recurso de reposición y en subsidio apelación el 18 de agosto de 2020, es decir, dentro de los términos de ley para la interposición de los recursos, si en cuenta se tiene que se notificó por conducta concluyente.

Ahora, para contestar el presente recurso se abordara las apreciaciones indicadas por la señora **GENNY SOL CAMARGO CARREÑO** en el recurso incoado, por ende, se le pondrá de presente para lo de su conocimiento algunas normatividades de la Ley 142 de 1994 que establece:

ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. *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 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.

ARTICULO 144. 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

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

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.

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”.

No obstante a lo anterior, se tiene que dentro del caso en concreto que la requirente advierte inconformidad frente al acto administrativo en atención a que considera que la empresa presentó error en el cálculo de consumo si en cuenta se tiene que son 54 mts³ y no 64 mts³. Situación que al ser verificada por nuestra entidad se puede determinar que efectivamente se incurrió en un error de digitación si en cuenta se tiene con base en las tomas de lecturas realizadas al predio, que su medidor ha registrado un consumo de 86 mts³, los cuales corresponden a la diferencia entre 00000 y 99914, teniendo en cuenta que como se dijo en respuesta inicial el medidor estaba invertido. De los cuales solo se han cancelado por parte de la usuaria 32 mts³, es decir, que el restante de mts³ a facturar si serían **54 mts³** y no 64 mts³ como erróneamente se señaló en respuesta.

Que en este orden de ideas, se hace necesario llevar a cabo la corrección del error meramente formal al digitar con fundamento en el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece:

"Artículo 45. Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda”.

Así las cosas, la empresa procederá a modificar la decisión recurrida en el sentido de corregir que el consumo a facturar para los periodos de mayo y junio de 2020 atendiendo que nuestra toma de lectura es bimestral, serían 54 mts³, es decir, 27 mts³ para cada mes. Por consiguiente, se procedió a modificar la factura N° 6109809 del periodo facturado de junio de 2020, con el reajuste señalado anteriormente, para lo cual se le remitirá una copia de la factura a la usuaria para que pueda corroborar el reajuste realizado.

Por otra parte y atendiendo que la usuaria manifiesta que su consumo promedio es de 6.3 mts³, es importante advertirle a la peticionaria que nuestra entidad no realiza cobros promedios, sino cobros conforme a la toma de lectura que se registra del medidor de cada inmueble y en el presente caso como se dijo en parágrafo anterior, el consumo registrado atendiendo que el medidor se encontraba invertido, corresponde a 86 mts³ de la diferencia entre 00000 y 99914.

Lo anterior, con fundamento al derecho a la medición que consagra el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, que dispone que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Norma concordante con el artículo 146 de la misma ley que dispone que la empresa y el usuario tienen derecho a que los consumos se midan, y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.

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

Una de las finalidades de estas normas, como lo señala el propio artículo 146 antes citado, es que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

En conclusión, todo usuario tiene derecho a la medición individual de sus consumos, salvo las excepciones legales, o cuando técnicamente no sea posible.

Cabe señalar igualmente que por disposición legal del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario puede escoger libremente el proveedor de los medidores y demás bienes y servicios de necesarios para su mantenimiento y reparación, por ello frente a la instalación del medidor que se realizó en el predio objeto de discusión, tenemos que la empresa presume que su instalación se hace correctamente, sin embargo el medidor invertido que presenta el predio puede ser por presunta manipulación en campo que no es atribuible a nuestra entidad.

No obstante a lo anterior, es importante advertirle a la usuaria que a la fecha nuestra empresa y en atención a la respuesta inicial, se realizó la orden de servicio N° 389548 del 18 de agosto de 2020, en donde se encontró medidor invertido y se procedió a colocarlo en posición correcta, conforme consta en el siguiente pantallazo que adjunto de nuestro sistema interno para su conocimiento y veracidad.

```

1: CONSULTA DE SERVICIOS
Orden      : 389548      Sector      : 90401      Consecutivo : 149481
Código     : 006488  Barrio     : 94020     CANDELARIA ANTIGUA
Fecha     : AGO/13/20  Dirección  : CRA 6A 14-43
Hora      : 17:52     Dir. Daño  : CRA 6A 14-43
Medio     : PERSONAL  Solicitante : PQR
# Sol     : 1          Ubicación  : 90401 4190 0000      Ciclo: 09  Uso: 1
# Imp     : 2          Medidor    : 170A047413 CHORRO MULTIPLE EL STER
Asignado a :                               Serie: 2017 Dig. 5 Diam. 1/2 "
Servicio   : 305 REVISION DEL MEDIDOR
Observación : INSTALAR EL MED EN POSICION CORRECTA,PRUEB LLAVES,VERIF FUG
INT O EXT,LECT#PERSON

DATOS DE LA EJECUCION
Cuadrilla  : P02 ALEX FERNANDO SALAZAR      Vr Visita   : 0
Fecha Inicio : AGO/18/20      Hora Inic.  : 14:02     Vr Materiales : 0
Fecha Final  : AGO/18/20      Hora Term.  : 14:23     Vr Administra : 0
                                                Vr Pavimento : 0

Cambio Med. : N          Lectura Serv. : 99901
Resultado   : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO      Subtotal    : 0
Usua. Solici : YURLEY VANESSA GARCÍ        Vir. Iva    : 0
Usua. Report : LINA FERNANDA GOMEZ      Fec Descargue : AGO/18/20
Datos del Daño :                               Total       : 0
Observación  :                               Ver # Fact S/N:      No. Cuotas : 0
MDDR SE ENCUENTRA INVERTIDO. AL REVES SE COLOCÁ EN POSICIÓN CORRECTA Y SE INSTALÁ SELLO #000
  
```

En ese orden de ideas y al analizar nuevamente el acto administrativo recurrido en su contenido encuentra la empresa que se respondió la solicitud interpuesta por la usuaria de conformidad a la normatividad vigente y aplicable al caso en concreto, razón por la cual no es dable reajustar la facturas de los periodos de mayo y junio de 2020, con fundamento en el consumo promedio que supuestamente señala la usuaria de 6.3 mts³, pues no tienen sustento jurídico ni factico que soporten esa exigencia y en la eventualidad de realizarse, esta entidad estaría sujeta a una investigación administrativa por detrimento patrimonial.

Por lo tanto con respecto a los consumos facturados a la fecha, se debe precisar que son el producto de los registros tomados en el medidor de su inmueble, por tanto no son objeto de reajuste.

En este orden de ideas, se le informa a la recurrente que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios, modifica la decisión inicial en el sentido de corregir el error digital, en lo concerniente a que son 54 mts³ y no 64 mts³, pero frente a los demás

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 Administrativo