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

PTANA 330 - 20787

Piedecuesta, 25 de Febrero de 2021

S. 2.021000418 25/02/2021 13:53

PQR



Señor  
**HUGO REY**  
**CARRERA 4A N° 3 – 27 LA TACHUELA**  
 Piedecuesta

**Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA - 330-20787 fecha 25 de Febrero de 2021. Del radicado interno N° 0281 de fecha 10 de Febrero de 2021.**

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 **7:30 a 11:30 a.m.** y de **01:30 a 05:30 p.m.**, a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión de **fecha 25 de Febrero de 2021**, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin embargo y siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional mediante el cual se imparte instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo selectivo en todo el territorio nacional, se le anexa a esta comunicación la respuesta **PTANA 330-20787** del 25 de Febrero de 2021 para su conocimiento.

Al no presentarse 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.

Anexo 4 folios.

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

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\_

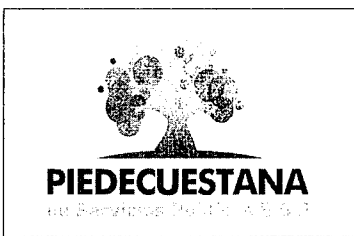
📘 @PiedecuestanaESP

📺 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 1 de 5

PTANA 330 - 20787

Piedecuesta, 25 de Febrero de 2021

2.021000418 25/02/2021 13:53

PQR



Señor  
**HUGO REY**  
**CARRERA 4A N° 3 – 27 LA TACHUELA**  
Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 10 de Febrero de 2021, interpuesto por el señor **HUGO REY**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **0281**, 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.

Al adentrarnos al caso concreto tenemos que el usuario solicita instalar un medidor de prueba toda vez que los consumos por servicios públicos están muy altos y no corresponde al consumo normal de un local comercial.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor N° **008727** correspondiente a la dirección **CALLE 11 N° 5 – 73** de Piedecuesta, actualmente la empresa le facturó **7 mts3** de consumo en el periodo correspondiente a noviembre y diciembre de 2020 y se encuentra en proceso de cobro jurídico al encontrarse en mora de 14.83 meses.

Analizada la petición del usuario y en virtud de la misma, es importante advertir que la empresa envió una revisión al medidor que surte el local y por consiguiente para el día 12 de febrero de 2021 se realizó una revisión técnica al predio a través de la orden de servicio N° 411069, determinándose que el medidor N° 11-067995 con lectura actual de 0525 mts3, surte el local comercial donde funciona una venta de carnes y el apartamento

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

del piso 2, tal y como se evidencia en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento y veracidad.

```

1: CONSULTA DE SERVICIOS
Orden : 411069 Sector : 90401 Consecutivo : 151816
Código : 008727 Barrio : 94230 CENTRO
Fecha : FEB/11/21 Dirección : CL 11 5-73
Hora : 11:22 Dir. Daño : CL 11 5-73
Medio : PERSONAL Solicitante : POR
# Sol : 1 Ubicación : 90401 1575 0000 Ciclo: 09 Uso: 2
# Iap : 1 Medidor : 011-067953 VOLUMETRICO KENT
Asignado a : Serie: 2011 Dig. 4 Diam. 1/2"
Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR
Observación : REV MED PRUEB LLAV # MED O SURTE TOM LEC # PERON Y QUE FUNCION EN EL PREDIO

DATOS DE LA EJECUCION
Cuadrilla : R18 MARTIN GOMEZ Vr Visita : 0
Fecha Inicio : FEB/12/21 Hora Inic. : 11:30 Vr Materiales : 0
Fecha Final : FEB/12/21 Hora Term. : 11:45 Vr Administra : 0
Cambio Med. : N Lectura Serv. : 525 Vr Pavimento : 0
Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0
Usua. Solici : NESLLY LAGUADO QUINT Vir. Iva : 0
Usua. Report : LINA FERNANDA GOMEZ Fec Descargue : FEB/15/21
Datos del Daño : Total : 0
Observacion : Ver # Fact S/N : No Cuotas : 0
EL MDDR #11-067995 CON LECT 0525. SURTE LOCAL Y APARTAMENTO QUE ES EL PISO 2 Y EN EL LOCAL FUNCIONA VENTA DE CARNES #PERSONAS 3
  
```

Con fundamento en lo anterior, es imperioso advertirle al usuario que se pudo acreditar que el medidor está en buen funcionamiento y a la fecha la empresa le está facturando lo que el medidor registra conforme a la toma de lectura que se realiza bimestralmente, que como bien se indica en la orden de servicio anterior, el medidor surte un local comercial y un apartamento ubicado en el piso 2.

Por consiguiente se le informa que de conformidad con el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es un derecho y un deber de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos con instrumentos tecnológicos apropiados.

A su vez, el artículo 144 ibídem señala que los contratos de condiciones uniformes podrán exigir que los usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen sus medidores. Y a su turno, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que:

*"... 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..."*

En consecuencia, siempre que exista medición o posibilidad de la misma, la empresa deberá proceder a facturar teniendo en cuenta los consumos efectivamente medidos a los usuarios, sin embargo, en el caso concreto tenemos que un solo medidor está surtiendo dos predios, esto es un local comercial y un apartamento, situación está que impide realizar una medición exacta del consumo que genera cada inmueble.

Es decir, se está vulnerando el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 229 de 2002, que establece lo siguiente:

**Artículo 15. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida, deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con 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
-----------------------------------------------	---------------------	------------------------------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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 3 de 5

regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

Por ello, se le insta que se acerque a nuestras oficinas a efectos de tramitar la matrícula independiente para cada predio, y de esta manera proceder a facturar el consumo real de cada inmueble con fundamento en la toma de lectura que se realice a cada medidor, pues de conformidad con lo anterior, cada acometida debe contar con su propio medidor.

Aunado a lo anterior, se le informa que a la fecha se le está facturando y liquidando con base en lo que registra el medidor de su inmueble, sin embargo, la lectura realizada el 23 de diciembre de 2020, no se pudo llevar a cabo por "cerrado llave/candado", razón por la cual la empresa le facturó consumo promedio inferior al realmente consumido, equivalente a 7 mts<sup>3</sup> para cada periodo facturado de noviembre y diciembre de 2020, de conformidad con 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".

Por eso, se le advierte que de conformidad con la toma de lectura realizada el 24 de febrero de 2021, correspondiente a 530 mts<sup>3</sup>, la empresa estando dentro del término de ley permitido, podrá facturar en la próxima factura, el consumo real y dejado de facturar en periodos anteriores, de conformidad con lo estipulado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 donde se estipula: "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 este orden de ideas, se le informa que el producto de lo adeudado a la fecha con nuestra entidad correspondiente a \$1.411.900 pesos, se deriva de los 14.83 meses de mora en que se encuentra el usuario actualmente, más el periodo actual, sin dejar de lado como ya dijo en pretérita oportunidad que dicho medidor está surtiendo dos predios, un local comercial y un apartamento ubicado en el piso 2.

Por ende, se le informa que hasta la fecha no es procedente realizar ningún tipo de ajuste o modificación a la factura expedida. Así mismo, se le advierte que en cuanto a su petición de no tomar medidas que afecten el normal funcionamiento del local en virtud de las medidas tomadas por la pandemia, es importante informarle que de acuerdo a nuestro sistema interno se observa que la deuda respecto al pago de sus obligaciones frente a los servicios públicos prestados es mucho antes de iniciar la emergencia sanitaria del Covid-19 por la que atravesamos actualmente en el país, sin embargo, por ahora no es posible tomar medidas diferentes a las directamente trazadas y autorizadas por el Gobierno Nacional.

Finalmente, es importante aclarar que la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. tiene el firme compromiso de brindar el mejor servicio a nuestros usuarios y nos comprometemos a seguir esforzándonos para mejorar nuestros procesos.

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 5

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

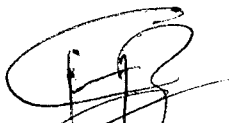
## RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE** la solicitud de instalar un medidor de prueba por consumos altos, toda vez que según orden de servicio N° 411069 del 12 de febrero de 2021, el medidor no presenta ningún daño o anomalía en su funcionamiento, por el contrario se estableció que dicho medidor registra el consumo de dos predios, un local comercial y una unidad habitacional (apartamento ubicado en el piso 2). Lo anterior, de conformidad a los considerandos mencionados en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: INSTAR** al usuario para que proceda a realizar el trámite de matrícula independiente del local comercial y del apartamento ubicado en el piso 2, que surte un mismo medidor, conforme se constató en visita técnica del 12 de febrero de 2021, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión y a la normatividad señalada.

**TERCERO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **HUGO REY**, quien para el efecto puede citarse en **CARRERA 4A N° 3 – 27 LA TACHUELA** de 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 un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, indicándole que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 debe tener en cuenta que *"...sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos"*.


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

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