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

PTANA-330-20872

Piedecuesta S. 2021000719 25/03/2021 14:03
 24 de marzo de 2021
 PQR



Señor(a)
RAMIRO ORTIZ
 Calle 5 # 15 F # -33
 Piedecuesta

Asunto: Citación para notificación personal. Decisión de fecha 24 de marzo de 2021 del radicado interno No. 555 de fecha 8 de marzo 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 8:00 a.m. a 11:30 a.m. a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión PTANA 3-30-20872 de fecha 24 de marzo 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 trazados por el Gobierno Nacional donde se imparten instrucciones para el cumplimiento del aislamiento selectivo obligatorio en todo el territorio nacional, se le anexa a esta comunicación la respuesta PTANA 3-30-20872 del 24 de marzo de 2021 para su conocimiento.

Al no presentarse a notificarse personalmente en razón al aislamiento selectivo obligatorio, 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.

Con toda atención,



María Gloria Rangel Ayala
 Profesional Universitario
 Atención al Usuario
 Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.
Resolución 077 del 29 enero de 2020

Anexos. 4 folios.

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

PTANA 330 – 20872

S. 2.021000719 25/03/2021 14:03
PQR Piedecuesta, Marzo 24



del 2021.

Señor(a)
RAMIRO ORTIZ
Calle 5 # 15 F # -33
Piedecuesta

Asunto: Respuesta a su petición de fecha 08 de Marzo del 2021. RAD. 555

Reciba un cordial saludo de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P

En atención a su petición presentada el pasado 08 de Marzo del 2021, le indicamos que se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa únicamente los últimos 5 periodos facturados de acuerdo a lo establecido **"ARTICULO 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"** revisado nuestro sistema de información, se encontró que efectivamente su medidor presenta ciertas inconsistencias que no permiten medir razonablemente sus consumos.

1. CONSULTA DE SERVICIOS

Código	311000	Sector	90107	Consumitivo	139931
Código	00152	Borrador	91290 SAN CRISTOBAL		
Fecha	ABR 24 18	Dirección	CL 5 15F 33		
Hora	09:46	Dir. Daño	CL 5 15F 33		
Medio	SIG	Solicitante	FACTURACION		
# Sol	1	Ubicación	90107 1420 0004 Calle 09, Dpto 7		
# Dep	1	Medidor	0015411712 OBFU-R160 - MECANICO MISURATORI Serie: 2015 Dtg. 5 Dsm. 112"		
Atendida a					
Servicio	946		REVISIÓN PREVA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142		
Observación			Grabación automática de servicios por consumo alto		

DATOS DE LA ENTREGA					
Cuentista	605	JORGE ELEGER GOMEZ GUTI	Vr. Visita		0
Fecha Inicio	ABR 26 10	Hora Inicio	00:00	Vr. Materiales	0
Fecha Final	ABR 26 10	Hora Tera	00:00	Vr. Administrativa	0
				Vr. Equipamiento	0
Cambio Med	N	Lectura Serv	1375		
Resultado	18	MEIDOR DETENIDO	Subtotal		0
Hour Solista	LAURA MAYRLI PEREZ		Vr. Iva		0
Hour Report	CANDY DOMINGO PLESTE	Per. Responable	MAY 00 10		
Datos del Dato			Total		0
Observacion			Ver # Fact. CDR		0
SE DEVUELVE AGUA					
K e S e l					

Es decir, no permite identificar de forma adecuada los consumos, motivo por el que sus consumos se han venido determinando con base a lo que dispone el artículo 146 de la Ley 142 de 1994:

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 2 de 4

*"(...) 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 (...)"(SUBRAYADO Y NEGRILLA NO ES ORIGINAL)*

Ello significa que su facturación se venía dando de conformidad con normatividad vigente, motivo por el que no le corresponde ningún ajuste, pues la misma estipula que cuando en un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, de acuerdo con las formas anteriormente descritas.

Adicionalmente, el Contrato de Condiciones Uniformes vigente, contempla que:

"Cláusula Vigésima Tercera. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN: Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

- 1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.*
- 2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.*
- 3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato."*

Ahora, en cuanto al reemplazo y/o reparación del medidor, recuerde que, de acuerdo con la normatividad vigente, y en el marco del Contrato de Condiciones Uniformes, es deber del usuario reparar o reemplazar los instrumentos necesarios para medir sus consumos. Así se contempla en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994:

"ARTÍCULO 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

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 4

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. **(SUBRAYADO Y NEGRILLA NO ES ORIGINAL)**

Así las cosas, frente a su pretensión primera, no le corresponden ningún ajuste hasta tanto cambie el medidor teniendo en cuenta que con un medidor que registre correctamente se le podrá realizar un aforo de los últimos 5 periodos facturados, por cuanto la tarifa se ha venido calculando de acuerdo con la normatividad vigente en los casos en los que no sea posible medir razonablemente los consumos. Por lo que respecta a la adquisición e instalación de un nuevo medidor, el usuario puede decidir con libertad a qué persona le adquieren los instrumentos de medición y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas que la empresa haya establecido en las condiciones uniformes del contrato.

En todo caso, si usted desea adquirir un nuevo equipo de medida con nosotros, debe acercarse a nuestra sede administrativa en nuestro horario de atención. Nuestros funcionarios estarán prestos a atenderle en el trámite que corresponde. Le reiteramos que se trata de un deber del usuario adquirirlo.

Por lo que atañe a su segunda pretensión, le informamos que revisado nuestro sistema de información, se encontró que efectivamente el 10 de Febrero del 2021 se registró correctamente el pago a que usted hace referencia, de modo que no le corresponde ningún registro adicional.

Fecha del Pago	Monto del Pago
FEB-10-2021	\$230.000

Frente a su pretensión tercera, le recordamos que, de acuerdo con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en la normatividad vigente, motivo por el que respetuosamente lo invitamos a cancelar el servicio.

En mérito de lo expuesto se

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 4

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR PARCIALMENTE su primera pretensión respecto a realizar ajuste hasta tanto cambie el medidor, una vez instalado el nuevo medidor debe registrarlo ante la empresa y pasado 15 días de instalado acercase a nuestras oficinas con foto de la lectura del medidor a fin de realizar aforo si a ello hubiera lugar conforme al registro de consumo del nuevo medidor, no ACCEDER a registrar nuevamente el valor de \$ 230.000 teniendo en cuenta que este realizo de manera exitosa e informar que no se le suspenderá el servicio mientras se encuentre en reclamación.

SEGUNDO: NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 56 y 67 de la Ley 1437 del 2011, y de acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo 491 expedido el 28 de Marzo del 2020 por el Presidente de la República.

TERCERO: Contra la decisión se podrá interponer dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y mediante un mismo escrito, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante esta Entidad; que de ratificar la determinación anunciada, dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación, de conformidad con lo estipulado la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



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

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