

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 4 de 4

PTANA 330 - 20922

Piedecuesta, 16 de Abril de 2021

S. 2.021000897 16/04/2021 10:06

PQR



Señora  
**RUTH DARY GUEVARA ROA**  
**CALLE 30 N° 32 – 33 ELOY VALENZUELA**  
[luisa.ardila0405@gmail.com](mailto:luisa.ardila0405@gmail.com)  
**TELEFONO 653 30 87**  
 Girón

**Asunto: Citación para notificación personal. Decisión PTANA - 330-20922 de fecha 16 de Abril de 2021. Del radicado interno N° 0740 de fecha 25 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 **7:30 a.m. a 11:30 a.m.** a fin de que le sea notificada personalmente de la decisión de **fecha 16 de Abril de 2021**, conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin embargo y siguiendo las instrucciones y 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 330-20922** del 16 de Abril 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: 3 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 Metroserives

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

[serviciocliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:serviciocliente@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  
 Seda Administrativa



# CARTAS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F07

Versión: 2.0

Página 1 de 4

PTANA 330 - 20922

Piedecuesta, 16 de Abril de 2021

S. 2.021000897 16/04/2021 10:06

PQR



Señora  
**RUTH DARY GUEVARA ROA**  
**CALLE 30 N° 32 – 33 ELOY VALENZUELA**  
[luisa.ardila0405@gmail.com](mailto:luisa.ardila0405@gmail.com)  
**TELEFONO 653 30 87**  
Girón

Respuesta al oficio de fecha, 25 de Marzo de 2021, interpuesto por la señora **RUTH DARY GUEVARA ROA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **0740**, 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	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

✉ [serviciodalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:serviciodalcliente@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

 <b>PIEDECUESTANA</b>	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 2 de 4

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 la usuaria señala que en el año 2018 realizó cambio de medidor, sin embargo a la fecha aún el inmueble presenta alto consumo, razón por la cual solicita una solución al respecto.

Teniendo en cuenta su solicitud, al respecto se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código suscriptor **N° 020580** corresponde a la dirección **CALLE 24ª N° 1W – 36 PORTAL DEL VALLE** de Piedecuesta.

Analizada su petición con nuestra base de datos es importante informarle a la peticionaria que en nuestro sistema en los últimos cinco periodos facturados no se logra evidenciar que el medidor este detenido o presente algún daño, sin embargo, en atención a su inconformidad se enviara una revisión técnica a efectos de desmontar el medidor y poder revisar el estado del mismo.

Visita técnica que se realizará a través de la orden de servicio N° 418074-4 la cual se llevará a cabo el día LUNES 19 DE ABRIL DE 2021, en el transcurso del día, por lo tanto se le solicita estar atenta a dicha visita a efectos de permitir el ingreso al predio y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad.

En consecuencia, hasta tanto no se esclarezca si el medidor funciona o no correctamente, pues como se dijo actualmente se encuentra registrando normalmente, se procederá a realizar un aforo del consumo real y justo del usuario, y si es el caso, proceder a realizar un ajuste a la factura de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de y 145 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 14 del decreto 302 de 2000.

Así mismo, se le sugiere o se le insta para que una vez se obtengan los resultados del medidor, se acerque a nuestras oficinas directamente con una foto de la lectura actual del medidor de su inmueble a efectos de proceder si es el caso, a realizar el ajuste correspondiente en la facturación y/o a solicitar la correspondiente garantía (3 años de garantía desde la fecha de su instalación).

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

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar **PARCIALMENTE PROCEDENTE** la solicitud de la peticionaria respecto a la garantía del medidor y por lo tanto reajuste de facturación, hasta tanto no se esclarezca el estado del medidor, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

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 3 de 4

**SEGUNDO: INFORMAR** al peticionario que se realizara orden de servicio al inmueble ubicado en la **CALLE 24ª N° 1W – 36 PORTAL DEL VALLE** de Piedecuesta, con código suscriptor **N° 020580**, la cual se llevara a cabo el día **LUNES 19 DE ABRIL DE 2021** en el transcurso del día. Por consiguiente, se le solicita respetuosamente, estar atenta a dicha visita para poder ingresar al inmueble y hacer las revisiones de rigor donde se pueda establecer y esclarecer las razones de su inconformidad. Lo anterior, conforme a los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

**TERCERO:** Notificar del contenido de la presente decisión a la señora **RUTH DARY GUEVARA ROA**, quien para el efecto puede citarse en **CALLE 30 N° 32 – 33 ELOY VALENZUELA** de Girón y/o al correo electrónico **[luisa.ardila0405@gmail.com](mailto:luisa.ardila0405@gmail.com)**, 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 

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