


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

Piedecuesta, 17 de marzo 2022

S. 2.022000465 17/03/2022 10:31  
PQR



Señora:  
**ALCIRA REY CANCINO**  
Calle 9 No. 8 – 25, Barrio Centro  
Piedecuesta

## AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA-330-21744** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **427** del 2 de marzo de 2022, por la señora **ALCIRA REY CANCINO**. 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 los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término del presente AVISO, conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1994, 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.  
*Resolución 077 del 29 enero de 2020*

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@piedecuestanaeps.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 3-30-21744

S. 2.022000414 09/03/2022 10:39

PQR



PiedecUESTANA, 9 de marzo de 2022

Señora:

**ALCIRA REY CANCINO**

Calle 9 No. 8 – 25, Barrio Centro,

PiedecUESTANA

**Ref. Reclamación por altos consumos facturados.**

Respuesta al oficio de fecha, 2 de marzo de 2022, interpuesto por la señora **ALCIRA REY CANCINO** en la PiedecUESTANA de Servicios Públicos E.S.P. con número interno 427, 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 1.994 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.

#### 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.

**Artículo 144 de 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.

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

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.

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.

1. Teniendo en cuenta su primera solicitud se procede a revisar en el sistema comercial de la empresa y se observa que el código de suscriptor No. **004864** correspondiente a la dirección **CL 9 8-25 CENTRO de Piedecuesta**, actualmente la empresa le está facturando 12 metros de consumo en acueducto y alcantarillado en el periodo correspondiente al mes de diciembre de 2022.

Así mismo, se evidencia mediante revisión a su predio No. 297092 de fecha 27 de septiembre de 2018, que su medidor no está funcionando correctamente puesto que no está registrando consumo ya que presenta una misma lectura de 2401 mts<sup>3</sup> desde hace varios periodos atrás, razón por la cual la empresa envió su medidor al laboratorio el cual arrojó como resultado no conforme por parte del laboratorio, tal y como se muestra en la siguiente imagen.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	351602	Sector :	90402	Consecutivo :	004842
Código :	004864	Barrio :	94230	CENTRO	
Fecha :	JUN/25/19	Dirección :	CL 9 8-25		
Hora :	19:23	Dir. Daño :	CL 9 8-25		
Medio :	SERVICIOS	Solicitante :	DIRECCION COMERCIAL		
# Sol :	1	Ubicación :	90402	5490	0000
# Imp :	1	Medidor :	69486 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO IBERCONTA		
Asignado a :		Serie :	Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	135	PRUEBA DE MEDIDOR EN EL LABORATORIO			
Observación :	MEDIDOR CON REGISTRADOR DANADO				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	ASE	AQUAS SERVICES ENGINEERI	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	JUN/27/19	Hora Inic. :	13:40	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUN/27/19	Hora Term. :	14:00	Vr Administra :	0
Cambio Med. :	S	Lectura Serv. :	63	Vr Pavimento :	0
Resultado :	85	MEDIDOR DESAJUSTADO-PR		Subtotal :	0
Usua. Solici :	FREDY ALONSO MARTINE			Vlr. Iva :	0
Usua. Report :	FREDY ALONSO MARTINE			Fec Descargue :	JUL/17/19
Datos del Daño:				Total :	0
Observacion :	Ver # Fact S/N:			No. Cuotas :	0
<input checked="" type="checkbox"/> USUARIO DEBE CAMBIAR MEDIDOR - SE RETIRO MEDIDOR PROVISIONAL LECTURA 00063 - SE INSTALO MEDIDOR DEL US					

10/10

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

No obstante lo anterior, mientras su medidor se enviaba a laboratorio se le instaló un provisional el día 24 de abril de 2019, se le instaló con una lectura de 28 mtrs<sup>3</sup> y según la anterior imagen cuando se le retiró el medidor el medidor registró una lectura de 63 mtrs<sup>3</sup>, y de acuerdo a esa lectura su consumo es menor, por tal motivo la invitamos a que cambie el medidor y así aforarla en los últimos 5 meses facturados, si la usuaria no cuenta con los recursos necesarios para adquirir el nuevo medidor, le informamos que la empresa Piedrecuestana cuenta con modos de pagos para adquirirlo y se cargarían las cuotas a la factura claro si es su deseo, para la cual debe acercarse a nuestras instalaciones ya que se requiere de firmas para la adquisición.

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	344958	Sector :	90402	Consecutivo :	003994				
Código :	004864	Barrio :	94230	CENTRO					
Fecha :	ABR/10/19	Dirección :	CL 9 8-25						
Hora :	17:14	Dir. Daño :	CL 9 8-25						
Medio :	SERVICIOS	Solicitante :	ALCIRA REY - RADICADO 685/19						
# Sol :	1	Ubicación :	90402	5490	0000	Ciclo:	09	Uso:	1
# Imp :	1	Medidor :	69486 3UM15 - CHORRO UNICO MAGNETICO IBERCONTA						
Asignado a :		Serie:	Dig. 4 Diam. 1/2 "						
Servicio :	106	RETIRO TEMPORAL DEL MEDIDOR PARA PRUEBA							
Observación :	LECTURA SUSPENSION NO. 1 = 2401								

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio:	ABR/24/19	Hora Inic. :	17:50	Vr Materiales :	0	
Fecha Final :	ABR/24/19	Hora Term. :	17:58	Vr Administra :	0	
				Vr Pavimento :	0	
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	2401			
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO			Subtotal :	0
Usua. Solici :	FREDY ALONSO MARTINE			Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	WENDY XIOMARA MORENO			Fec Descargue :	ABR/26/19	
Datos del Daño:			Total :	0		
Observacion :		Ver # Fact S/N:		No. Cuotas :	0	

SE INSTALO MEDIDOR PROVISIONAL MISURATORI # 15-412110 LECT 00028

Una vez se determine el consumo real con el nuevo medidor que instale en su predio, se realizará ajustes en las últimas 5 facturas generadas a la presente reclamación. Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el **Artículo 144 de Ley 142 de 1994. De los Medidores Individuales** y en el **ARTICULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994** como se mencionó al inicio del presente oficio.

Ahora bien, si es su deseo cambiar el medidor con el fin de garantizar la medición de su consumo, le informamos que usted puede adquirir su nuevo medidor comprándolo directamente a la Empresa Piedrecuestana de Servicios Públicos o con el proveedor que usted desee, siempre y cuando se reúnan las siguientes especificaciones técnicas:

MEDIDOR:

- CLASE C R-160
- LONGITUD 115 MM
- MECANICO DE VELOCIDAD
- POSICION HORIZONTAL

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@piedrecuestanaesp.gov.co

@Piedrecuestana\_


@PiedrecuestanaESP

Piedrecuestana\_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

Todos los medidores deberán estar fabricados bajo la norma NTC1063/ISO-4064 (última versión), con certificado de aprobación de modelo emitido por un laboratorio de metrología perteneciente la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML). La unidad de registro será de tipo seco o inundada en lubricante, completamente sellada, adherida o contenida en la carcasa del medidor por un sello de seguridad metálica inoxidable de alta resistencia a la deformación mecánica y de una sola vida para evitar la violación del medidor.

Para cada medidor se exigirá una garantía de tres (3) años en sus partes y deberá ser calibrado antes de su instalación en un laboratorio de metrología de flujos acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC" o el equivalente internacional y se exigirá su certificado de prueba con resultado conforme a la Norma Técnica Colombiana NTC1063/ISO4064 (última versión).

De igual forma se aclara nuevamente, que el consumo que se está facturando al código de suscriptor No. **004864**, corresponde a consumos promedios toda vez que no se ha podido establecer el consumo real del medidor puesto que este no se encuentra funcionando correctamente y mientras el medidor presente esta condición se le seguirá promediando el mismo consumo aun.

Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 146 de 1.994: 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.

**Es importante que la usuaria cambie el medidor, desde el año 2018 y 2019 se le ha instado para que lo reemplace, con el fin de no seguir promediando el consumo, se le reitera que con el nuevo medidor se determina el consumo real y tenga la certeza que su consumo será menor, pero es su obligación tener un equipo de medida en óptimas condiciones y así evitar este tipo de inconvenientes todos los periodos facturados por la empresa, como también evitar por parte de la usuaria peticiones reiterativas mes a mes, las partes tienen derecho a que se midan consumos reales y en su caso la omisión de medición es por su parte.**

Por lo anterior, la invitamos a que se acerque a la empresa para brindarle mayor información frente al nuevo medidor y a los ajuste que se le harán después de cambiado el medidor.

Es importante informarle que la usuaria cuenta con 30 días para el cambio del medidor, pasado este tiempo se le suspenderá el servicio entre tanto cambie el medidor esto con el fin de medir el consumo real del predio conforme lo establece la circular No. 006 del 2 mayo de 2007 y decreto 302 de 2017.

***"La Circular Externa N° 006 del 2 de mayo de 2007 expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos en su numeral:***

*Cuando se requiera la instalación del medidor, ya sea por primera vez o por la necesidad de cambiarlo, el prestador, conforme al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, deberá informar expresamente al usuario la libertad que tiene de adquirir el medidor a quien a bien tenga. El prestador también deberá informar que dispone de un periodo*

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 5

*de facturación para reparar o reemplazar el aparato, según sea el caso, y que de no hacerlo el prestador lo hará por cuenta del usuario o suscriptor.”*

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**PRIMERO: ACCEDER PARCIALMENTE PROCEDENTE** las solicitudes de la usuaria, entre tanto, cambie el medidor no habrá lugar ajustes, de acuerdo a los considerandos mencionados anteriormente.

**QUINTO:** Notificar del contenido de la presente decisión la señora **ALCIRA REY CANCINO**, quien para el efecto puede citarse en la **Calle 9 No. 8 – 25, Barrio Centro** en 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 en 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 PÚBLICOS E.S.P.

COPIA CONTROLADA

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