



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

Piedecuesta, 19 de octubre 2022

S. 2.022002197 20/10/2022 09:11


**PQR**

Señor(a)  
**HAROLD OCAMPO MIRANDA**  
 CRA. 1W # 6AN-15 APTO 201  
 REFUGIO  
 Piedecuesta  
[Haroldocampo.2013@gmail.com](mailto:Haroldocampo.2013@gmail.com)

### AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-22066** que resuelve la Petición radicada bajo el N° **2215** del 26 de septiembre de 2022, por el señor **HAROLD OCAMPO MIRANDA**. 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.

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,








**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><br>Profesional en Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/02/2020 | <b>REVISÓ</b><br>Director Administrativo y Financiero | <b>FECHA</b><br>11/02/2020 | <b>APROBÓ</b><br>Comité de Calidad | <b>FECHA</b><br>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. 5 # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

|   |                 |                              |
|---|-----------------|------------------------------|
|  | <h1>CARTAS</h1> | Código: GPI-SG.CDR01-103.F07 |
|   |                 | Versión: 2.0                 |
|   |                 | Página 1 de 5                |

PTANA 330 - 22066

Piedecuesta, 11 de octubre de 2022

S. 2.022002126 11/10/2022 13:42  
PQR



Señor  
**HAROLD OCAMPO MIRANDA**  
**CARRERA 1W N° 6AN – 15 APTO 201 EL REFUGIO**  
haroldocampo.2013@gmail.com  
**TELEFONO 317 354 6662**  
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha 26 de septiembre de 2022, interpuesto por el señor **HAROLD OCAMPO MIRANDA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. con número interno **2215**, en atención a su pretensión 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.

Teniendo en cuenta la anterior apreciación legal, la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., estando dentro de los términos legales y oportunos brinda respuesta en los siguientes términos.

Al adentrarnos al caso concreto, tenemos que el usuario señala que hace un mes realizó cambio de medidor por error de altas lecturas, razón por la cual solicita revisar la facturación de los cobros excesivos que se están causando a la fecha y se proceda a realizar una revisión técnica al predio para la corrección de los metrajes.

En atención a su solicitud, le informamos que revisado el sistema comercial de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., se encontró que el código suscriptor N° **043584** corresponde a **CARRERA 1W N° 6AN – 15 APTO 201 EL REFUGIO** de Piedecuesta, encontrándose que para los últimos periodos facturados, esto es, julio y agosto de 2022, se le facturó consumo promedio en atención a que el medidor estaba ilegible.

Es preciso aclarar acerca del sistema de toma de lecturas que tiene implementado la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., el cual es bimestral y consiste en que las lecturas de los medidores son tomadas cada dos meses, y la diferencia resultante entre la

www.piedecuestanaeps.gov.co

|   |                     |  |                     |                             |                     |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional en Sistemas de Gestión | FECHA<br>10/02/2020 | REVISÓ<br>Director Administrativo y Financiero | FECHA<br>11/02/2020 | APROBÓ<br>Comité de Calidad | FECHA<br>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 2 de 5

lectura actual y la lectura anterior se divide entre dos para efecto de estimar el consumo mensual.

Y en atención al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 se le advierte al peticionario que la empresa procede solo a discriminar las lecturas y consumos correspondientes a los últimos cinco periodos facturados, es decir, los periodos de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2022, teniendo en cuenta que es el periodo actual liquidado. En consecuencia, cualquier reclamación frente a consumos anteriores a los mencionados a la fecha ya es extemporánea por caducidad.

Ahora, atendiendo su petición observamos orden de servicio N° 475477 del 17 de agosto de 2021, en la cual se determinó que el medidor era ilegible, situación que impedía tomar lectura a nuestros contratistas en aras de garantizar el cobro del consumo registrado por el medidor, conforme consta en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento.

### 1: CONSULTA DE SERVICIOS

|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
| Orden : 475477   | Sector : 90203                               | Consecutivo : 160536 |
| Código : 043584  | Barrio : 92300 EL REFUGIO                    |                      |
| Fecha : AGO/02/22  | Dirección : CRA 1W 6AN-15 APTO 201           |                      |
| Hora : 09:10   | Dir. Daño : CRA 1W 6AN-15 APTO 201           |                      |
| Medio : PERSONAL   | Solicitante : HAROLD OCAMPO MIRANDA, 3173546 |                      |
| # Sol : 1  | Ubicación : 90203 0304 0201                  | Ciclo: 09 Uso: 1     |
| # Imp : 1  | Medidor : 1810027669 CD ONE TRP MADDALENA    |                      |
| Asignado a :   | Sere: 2018 Dig. 5 Diam. 1/2"                 |                      |
| Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR  |  |                      |
| Observación : VERIF SI PRESENTA O PRESENTO FUGAS INTERNAS O EXTERNAS, HACER PRUEBA DE LLAVES, # PERSONAS, TOMA DE LECTURA, LLAMAR 3173546662 |  |                      |

### DATOS DE LA EJECUCION

|                                     |                           |                   |
|-------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| Cuadrilla : OF1 OFICINA             | Vr Visita : 0             |                   |
| Fecha Inicio: AGO/08/22             | Hora Inic. : 11:00        | Vr Materiales : 0 |
| Fecha Final : AGO/08/22             | Hora Term. : 11:10        | Vr Administra : 0 |
|                                     |                           | Vr Pavimento : 0  |
| Cambio Med : N                      | Lectura Serv : 0          |                   |
| Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO | Subtotal : 0              |                   |
| Usua Solici : MARIA ALEJANDRA RUED  | Vlr. Iva : 0              |                   |
| Usua Report : LINA FERNANDA GOMEZ   | Fec Descargue : AGO/09/22 |                   |
| Datos del Daño :                    | Total : 0                 |                   |
| Observacion :                       | Ver # Fact S/N :          | No.Cuotas : 0     |
| MDDR ILEGIBLE SOLO EN EL MOMENTO    |                           |                   |

Así mismo, observamos que el 17 de agosto de 2022 a través de la orden de servicio N° 477015, se registró el cambio del medidor marca B METERS serial 220705343 con fecha de instalación el 14 de agosto de 2022 y lectura de inicio 0000 mts3, como se verifica en la siguiente imagen que adjunto para su conocimiento.

### 1: CONSULTA DE SERVICIOS

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
| Orden : 477015  | Sector : 90203                            | Consecutivo :    |
| Código : 043584   | Barrio : 92300 EL REFUGIO                 |                  |
| Fecha : AGO/17/22   | Dirección : CRA 1W 6AN-15 APTO 201        |                  |
| Hora : 15:33  | Dir. Daño : CRA 1W 6AN-15 APTO 201        |                  |
| Medio : PERSONAL  | Solicitante : CUADROS GARZON MIGUEL       |                  |
| # Sol : 1   | Ubicación : 90203 0304 0201               | Ciclo: 09 Uso: 1 |
| # Imp : 0   | Medidor : 1810027669 CD ONE TRP MADDALENA |                  |
| Asignado a :  | Sere: 2018 Dig. 5 Diam. 1/2"              |                  |
| Servicio : 330 CAMBIO DE MEDIDOR.   |   |                  |
| Observación : REG MEDIDOR MARCA B METERS # SERIAL 220705343, SE INSTALO EL DIA 14 DE AGOSTO 2022. LECT INICIAL 00 |   |                  |

### DATOS DE LA EJECUCION

|  |                           |                   |
|--|---------------------------|-------------------|
| Cuadrilla : OF1 OFICINA  | Vr Visita : 0             |                   |
| Fecha Inicio: AGO/17/22  | Hora Inic. : 15:34        | Vr Materiales : 0 |
| Fecha Final : AGO/17/22  | Hora Term. : 15:34        | Vr Administra : 0 |
|  |                           | Vr Pavimento : 0  |
| Cambio Med : S   | Lectura Serv : 0          |                   |
| Resultado : 38 MEDIDOR NUEVO   | Subtotal : 0              |                   |
| Usua Solici : MAIRA ALEJANDRA GOME   | Vlr. Iva : 0              |                   |
| Usua Report : MAIRA ALEJANDRA GOME   | Fec Descargue : AGO/17/22 |                   |
| Datos del Daño :   | Total : 0                 |                   |
| Observacion :  | Ver # Fact S/N :          | No.Cuotas : 0     |
| REG MDDOR MARCA B METERS # SERIAL 220705343 SE INSTALO EL DIA 14 DE AGOSTO 2022. LECT INICIAL 00 |                           |                   |

www.piedecuestanaeps.gov.co

|   |                     |  |                     |                             |                     |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional en Sistemas de Gestión | FECHA<br>10/02/2020 | REVISÓ<br>Director Administrativo y Financiero | FECHA<br>11/02/2020 | APROBÓ<br>Comité de Calidad | FECHA<br>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

|   |                 |                              |
|---|-----------------|------------------------------|
|  | <h1>CARTAS</h1> | Código: GPI-SG.CDR01-103.F07 |
|   |                 | Versión: 2.0                 |
|   |                 | Página 3 de 5                |

Conforme a lo anterior, se procedió a realizar un aforo con base en la lectura tomada para liquidar los periodos de julio y agosto de 2022, la cual fue el 24 de agosto de 2022 arrojando 6 mts3 y la lectura tomada el 05 de octubre de 2022 a través de visita técnica realizada al predio, la cual fue de 24 mts3, cuya regla de tres nos arroja un total a facturar de 13 mts3 por mes.

Así las cosas, se procede a modificar y reliquidar los periodos de julio y agosto de 2022, a un consumo mensual de 13 mts3 conforme al aforo realizado. Entonces, tenemos que en dichos periodos se facturaron 20 mts3 cada uno para un total de 40 mts3, siendo lo correcto 26 mts3, por ende, se modifica el periodo de agosto a un consumo de 6 mts3, si en cuenta se tiene que en el usuario se encuentra al día en el pago de sus obligaciones, es decir, en el periodo facturado de julio de 2022 canceló los 20 mts3 facturados.

En consecuencia, se procede a modificar la factura N° 7313498 del periodo facturado de agosto de 2022, por valor total a cancelar de **\$33.380 pesos**, la cual lleva inmersa las modificaciones expuestas en parágrafos anteriores, de la cual se adjunta una copia. Así mismo, se allega copia de la misma factura sin los ajustes indicados para que proceda si es su deseo a corroborar las modificaciones señaladas.

Por otra parte, se le informa que en atención a su solicitud, el 05 de octubre de 2022 se realizó visita técnica al predio a través de la orden de servicio N°483742, en la cual se determinó que el predio lo habitan cuatro personas y que al realizar prueba de llaves el medidor registra consumo normalmente, sin observarse fugas, registrando una lectura de 24 mts3, tal y como se desprende de la orden física que adjunto para lo pertinente. Situación por la cual se despachará como hechos superados tal solicitud.

Igualmente se le comunica que el consumo promedio de agua por habitante en un predio, es de 5 a 6 mts3 por mes, entonces, tenemos que el consumo registrado y facturado en los periodos de marzo a junio de 2022, fue coherente con la totalidad de personas que habitan el inmueble, esto es, 4 personas, máxime si en cuenta se tiene que su liquidación fue de acuerdo a la lectura extraída del medidor que surte su predio.

Así mismo, se le pone de presente que debido al artículo 1 de la **RESOLUCION CRA 955 DE 2021** que modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020 modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, la empresa inició la suspensión y/o corte del servicio público de conformidad a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 130 y 140 de la Ley 142 de 1994.

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.

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

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar **PROCEDENTE** la solicitud del peticionario y en consecuencia se reajusta los periodos facturados de julio y agosto de 2022 a un consumo de 13 mts3 por mes, según aforo realizado con lecturas tomadas una vez se cambió el medidor, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

|   |                     |  |                     |                             |                     |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional en Sistemas de Gestión | FECHA<br>10/02/2020 | REVISÓ<br>Director Administrativo y Financiero | FECHA<br>11/02/2020 | APROBÓ<br>Comité de Calidad | FECHA<br>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                |

**SEGUNDO: SE AJUSTA** factura N° 7313498 del periodo facturado de agosto de 2022 con valor total a pagar de **\$33.380 pesos**, tal y como se expone en los presentes considerandos.

**TERCERO: DECLARAR HECHOS SUPERADOS** su solicitud de realizar visita técnica al predio, teniendo en cuenta que para la misma se hizo efectiva el 05 de octubre de 2022 a través de la orden de servicio N°483742, tal y como se expuso en la parte motiva de esta decisión.

**CUARTO:** Notificar del contenido de la presente decisión al señor **HAROLD OCAMPO MIRANDA**, quien para el efecto puede citarse a la dirección **CARRERA 1W N° 6AN – 15 APTO 201 EL REFUGIO** de Piedecuesta, haciéndole entrega de una copia de la decisión de la E.S.P., 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, 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 CPS N°022/2022 

www.piedecuestanaeps.gov.co

|   |                     |  |                     |                             |                     |
|---|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional en Sistemas de Gestión | FECHA<br>10/02/2020 | REVISÓ<br>Director Administrativo y Financiero | FECHA<br>11/02/2020 | APROBÓ<br>Comité de Calidad | FECHA<br>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