

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

Piedecuesta, 9 de mayo 2024

S. 2.024001171 10/05/2024 10:15
PQR



Señor
CESAR ALVARO RUIZ MANTILLA
CARRERA 6E # 3 - 10, LA ARGENTINA ANTIGUA
Piedecuesta

AVISO

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

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la decisión **PTANA 330-23053** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **1504 y 1565** del 24 de abril de 2024, por el señor **CESAR ALVARO RUIZ MANTILLA**, 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

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 1 de 7

PTANA-330-23053

S. 2.024001086 02/05/2024 13:38
 Piedecuesta, 30 de abril de 2024
 PQR



Señor
CESAR ALVARO RUIZ MANTILLA
CARRERA 6E # 3 - 10, LA ARGENTINA ANTIGUA
 Piedecuesta

Respuesta al oficio de fecha, 24 de abril de 2024, interpuesto por el Señor **CESAR ALVARO RUIZ MANTILLA**, en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., radicada con número interno **1504 y 1565**, en atención a sus pretensiones me permito dar respuesta en base a las siguientes,

Teniendo en cuenta que el peticionario radico, dos escritos los cuales van encaminado a los mismos hechos y solicitudes, le informamos que se unificarán los dos radicados **1504 y 1565** de fechas 24 y 29 de abril para una misma respuesta.

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.

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 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.

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.

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 3 de 7

Para encontrar mayor claridad sobre lo alegado se observa el sistema, en lo que corresponde a los servicios que se han aplicado en el predio:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	534957	Sector :	90402	Consecutivo :	232375	
Código :	007465	Barrio :	94210	ARGENTINA ANTIGUA		
Fecha :	FEB/20/24	Dirección :	CRA 6E 3-10			
Hora :	11:32	Dir. Daño :	CRA 6E 3-10			
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION			
# Sol :	1	Ubicación :	90402	3115	0000	
# Imp :	1	Medidor :	013-040751 VOLUMETRICO KENT		Ciclo: 09	
Asignado a :		Serie:	2013 Dig. 4 Diam. 1/2 "			
Servicio :	946	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO (ARTICULO 149 LEY 142)				
Observación :	VERIF SI MED REGISTRA CONSUMO, PREDIO HABITADO, NUM PERS, UL					
TIMA LECT CERRADO LLAVE						
DATOS DE LA EJECUCION						
Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio:	MAR/05/24	Hora Inic. :	15:14	Vr Materiales :	0	
Fecha Final :	MAR/05/24	Hora Term. :	15:15	Vr Administra :	0	
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0	Vr Pavimento :	0	
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0	
Usua. Solici :	GENNY PAOLA JAIMES P		Vlr. Iva :	0		
Usua. Report :	JOVANNA K GALVIS HER		Fec Descargue :	MAR/15/24		
Datos del Daño:					Total :	0
Observación :	HABITADO SPBP Añ MOMENTO REVISION REJA CON CANDADO					

En esta primera orden, se evidencia que la Empresa no pudo acceder a la información necesaria para realizar la revisión, lo anterior, teniendo en cuenta que el medidor se encontraba amparado por una reja.

Ya para el día 12 de marzo de 2024, es posible realizar la medición como lo señala el usuario, en la misma se dejaron dos constancias precisas:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	539147	Sector :	90402	Consecutivo :	168479	
Código :	007465	Barrio :	94210	ARGENTINA ANTIGUA		
Fecha :	MAR/07/24	Dirección :	CRA 6E 3-10			
Hora :	10:48	Dir. Daño :	CRA 6E 3-10			
Medio :	PERSONAL	Solicitante :	ALONSO RUIZ			
# Sol :	1	Ubicación :	90402	3115	0000	
# Imp :	1	Medidor :	013-040751 VOLUMETRICO KENT		Ciclo: 09	
Asignado a :		Serie:	2013 Dig. 4 Diam. 1/2 "			
Servicio :	305	REVISION DEL MEDIDOR				
Observación :	VERIF SI EXISTE FUG INT O HUBO FUG PRUEBA DE LLAVES TERMINA					
LES,TAQ,SANIT,LECT,# DE PERS						
DATOS DE LA EJECUCION						
Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0		
Fecha Inicio:	MAR/12/24	Hora Inic. :	10:10	Vr Materiales :	0	
Fecha Final :	MAR/12/24	Hora Term. :	10:30	Vr Administra :	0	
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	1129	Vr Pavimento :	0	
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0	
Usua. Solici :	CORAIMA TOZCANO CARR		Vlr. Iva :	0		
Usua. Report :	LIZETH ALBARRACIN AR		Fec Descargue :	MAR/13/24		
Datos del Daño:					Total :	0
Observación :	PERSONAS 2 MEDIDOR DETENIDO NO REGISTRA CONSUMO CON LLAVES ABIERTAS-FUGA INTERNA PERSCTIB					

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

Para mejor comprensión, se transcribe la observación dejada en el sistema:

PERSONAS 2 MEDIDOR DETENIDO NO REGISTRA CONSUMO CON LLAVES ABIERTAS-FUGA INTERNA PERCEPTIBLE, REGISTRO DE CORTE DESPUES DEL MEDIDOR PRESENTA FUGA.

Así, el día 24 de abril de 2024, la empresa intenta nuevamente realizar la medición del consumo, sin embargo, dicha acción es imposible realizarse por cuanto el medidor se encontraba, como en todos los casos, cerrado y bajo llave. Así se evidencia en el sistema:

1: USUARIO

Usuario : 007465 Identificación : Ubicación: 90402 3115 0000
 Nombre : CONTRERAS ARMANDO Uso: 1 RESIDENCIA Estrato: 2
 Dirección : CRA 6E 3-10 - ARGENTINA ANTIGUA Metausuario: No Familias: 1
 C. Jurídico: No Hd Control: Fct: 0.0000000 Ciclo: 09 Tel.:
 Abogado:
 Medidor N: 013-040751 VOLUMETRICO KENT 2013 Dígitos: 4 Diámetro: 1/2"
 Desocupado: No Matrícula inmobiliaria: Número predial: 68547010000001310030000000000
 Detenido: No Emitido: 2402091 Financiación: 0 Suspendido: 11
 Meses mora: 0.00 Pagado: No Pagado Ult. Pago: MAR/23/24
 Usuario especial: No Promedio asumido: 0

	Mes 6	Mes 5	Mes 4	Mes 3	Mes 2	Mes 1	Promedio
Consumo:	6	4	4	2	2	1	3

Clase de suscriptor:
 Fecha de venta: 11 Pago de matrícula en: AGO/01/95 Fecha de instalación: AGO/01/95

2: HISTORIA

Periodo	L	L	C	V	Uso	Fec	Nota Original	Lec. tomada
MAR-24-1	S	1135	1151	16	1	2	04/24/24 04:15 CERRADO LLAVE/CANDAD...	0
FEB-24-1	N	1129	1135	6	1	2		

En tal sentido se le señala al Usuario que mientras no se pueda realizar la toma de lectura conforme el instrumento técnico, la empresa en aplicación de las disposiciones contenidas en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, está habilitada para realizar el cobro mediante el sistema de promedios o el sistema de aforos.

Ahora bien, en lo que respecta a su reclamación en relación con el funcionamiento del medidor, la empresa se atiene a lo evidenciado en la visita del 12 de marzo de 2024, en razón a que, desde la fecha en comento, no ha sido posible acceder al medidor de consumo y consecuentemente no ha sido posible técnicamente contrastar lo dicho por el Usuario con lo evidenciado en la visita técnica. Adicionalmente a ello es importante reiterarle al Usuario que la empresa evidenció una fuga perceptible, lo que implica que existe pérdida de agua en su predio y que consecuentemente sus consumos se pueden incrementar, siendo obligación suya realizar de manera inmediata las reparaciones correspondientes a efectos de mitigar las pérdidas que desde el día 12 de marzo de 2024 se comprobaron en su predio.

De otro lado usted manifiesta que el medidor instalado no es el mismo número, **por ello, le notificamos que el día 9 de mayo en el transcurso de la mañana se ejecutara la revisión a fin de corroborar el estado del medidor y su número.**

Frente a la manifestación que arreglen el nombre del usuario, le informamos que nuestro sistema se encuentra como propietario el señor ARMANDO CONTRERAS, ahora para actualizar el nombre deberá allegar el certificado de libertad y tradición no mayor a 60 días de su expedición.

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

Ahora bien, se le informa al Usuario que de conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, es obligación suya realizar el cambio del instrumento de medición, a partir del momento del cambio del instrumento de medición, la empresa tendrá habilitada la posibilidad de determinar los consumos de los periodos reclamados a través del sistema de aforo que consiste en que, una vez instalado el nuevo medidor y transcurridos 15 días desde ese momento, se realiza una medición parcial que permita calcular un consumo ajustado al consumo registrado por el nuevo medidor. No obstante, como dicha circunstancia no se ha sucedido, razón por la cual se mantiene la determinación dada por la Empresa bajo el sistema de promedio que determinó el consumo para el periodo de febrero de 2024.

Por otra parte, el usuario solicita una medida justa por ende de manera respetuosa reiteramos el cumplimiento a los artículos 146 y 144 de la ley 142 de 1994.

En ese sentido, por el momento no hay lugar a realizar ningún ajuste por cuanto la falta de medición del consumo corresponde a acción u omisión del suscriptor o usuario atendiendo que el instrumento de medida no registra consumos.

Tenga en cuenta que es derecho del usuario escoger quien repare o mantenga los equipos de medida. Así también sucede en el caso de la adquisición, pues 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.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MEDIDOR:

- CLASE VELOCIDAD MECÁNICO R-160 CHORRO ÚNICO
- LONGITUD 115 MM
- RANGO EN POSICIÓN HORIZONTAL

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).

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 para adquirirlo.

Por otra parte, el medidor No. 0000034382 CHORRO UNICO TAVIRA que surte el inmueble se encuentra cumplimiento la normatividad vigente, atendiendo que su equipo de medida es de "CLASE METROLÓGICA A" perteneciente a la norma antigua NTC-1063 la cual fue reemplazada por la norma NTC-ISO 4064 – 2016. Es por esto que la Piedecuestana siendo consecuente y teniendo como prioridad dar cumplimiento a la normatividad en lo referente a que se debe facturar el consumo justo y real al usuario, se hace necesario e importante

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 Candelario
Sede Administrativa

	<h1>CARTAS</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F07
		Versión: 2.0
		Página 6 de 7

el cambio del medidor acorde a lo dispuesto en los **artículos 144 y 145 de la ley 142 del año 1994, el artículo 14 del decreto 302 de 2000, los artículos 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.5 de la Resolución 943 de 2021 y la Circular Externa 006 de 2007 expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.**

Las empresas prestadoras de servicios también podrán solicitar el cambio del equipo de medida según lo estipulado en la:

- ✓ Ley 142 de 1994 Artículo 144 "...cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos...".
- ✓ Circular Externa 006 de 2007 expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios "...2.7 CAMBIO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA, ... POR DESARROLLO TECNOLÓGICO. De acuerdo con lo señalado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario está obligado a cambiar el medidor cuando la empresa demuestre que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En este evento, el prestador le comunicará por escrito al usuario tal decisión, incluyendo la cotización por concepto de suministro e instalación del equipo de medida, y le concederá un plazo igual a un período de facturación para que lo adquiera por su cuenta a quien bien tenga, o para que se lo solicite a la entidad prestadora. Vencido este plazo la empresa procederá a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

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

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a la solicitud del USUARIO conforme las razones expuestas en la presente comunicación y en consecuencia, se insiste al Usuario en la realización de las reparaciones consistentes en el cambio o reparación del instrumento de medición y la fuga perceptible conforme lo evidenciado en visita del día 12 de marzo de 2024.

SEGUNDO: Informar al usuario que el día 9 de mayo en el transcurso de la mañana se ejecutara la revisión a fin de corroborar el estado del medidor y su número.

TERCERO: Notificar del contenido de la presente decisión al Señor **CESAR ALVARO RUIZ MANTILLA**, quien para el efecto pueden citarse en la **CARRERA 6E # 3 - 10, LA ARGENTINA ANTIGUA** 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.

Con toda atención,


MARIA GLORIA RANGEL AYALA
 P.U. Atención al Usuario
EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
Proyectó aspectos jurídicos: IVAN ANDRES VEGA MOLINA / CPS 064-2024

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 Administrativo