

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

Piedecuesta, 15 de octubre 2024

S. 2.024002774 16/10/2024 08:51
PQR



Señor
MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES
CRA 9 8-62 P 1 – 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 330-23324** que resuelve la Petición radicada bajo el N.º **3164** del 17 de septiembre de 2024, por el señor **MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES**, 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

PTANA-330-23324

Piedecuesta, 4 de octubre de 2024

Señor
MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES
 CRA 9 8-62 P 1 – CENTRO
 Piedecuesta

S. 2.024002671 07/10/2024 09:53
PQR



Nos permitimos dar respuesta al oficio de fecha 17 de septiembre de 2024, interpuesto por el señor **MIGUEL EDUARDO SANTOS REYES** en la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. siendo radicada con número interno **3164**. En tal sentido, en la petición el Usuario solicita la revisión de los consumos ya que esta considera que el valor facturado es excesivo si en cuenta se tiene que los consumos para los últimos periodos se han incrementado.

Así las cosas, sea lo primero indicarle que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no serán procedentes reclamaciones sobre facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por parte de la empresa, en tal sentido teniendo en cuenta que la última factura expedida es la del mes de septiembre de 2024 correspondiente al consumo del mes de julio de 2024, la revisión que efectuará la empresa irá hasta la factura de mayo de 2024 correspondiente al consumo del mes de marzo de 2024. Por lo anterior, y en relación a hechos anteriores al periodo en comento, me permito señalar que no procederá ninguna reclamación. Por otra parte, se le precisa al usuario que el sistema de toma de lecturas implementado por la Piedecuestana es bimestral, es decir, la medición se realiza cada dos meses y el consumo se determina comparando la lectura del periodo actual con la lectura del periodo anterior, la diferencia entre ellas es lo que determina el consumo a cobrar. Lo anterior se realiza con amparo a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Explicado ello y descendiendo a su petición el sistema Arcosis de la Empresa registra la siguiente información:

1: USUARIO

Usuario :	004884	Identificación :	C 13825424	Ubicación:	90402	6740	0000	
Nombre :	SANTOS REYES MIGUEL EDUARDO			Uso:	1 RESIDENCIA	Estrato:	3	
Dirección :	CRA 9 8-62 P 1 - CENTRO			Metausuario :	No	Familias:	1	
C. Juridic :	No	Md. Control:		Fct:	0.0000000	Ciclo:	09	
Abogado :								
Medidor N :	008-006603 VOLUMETRICO KENT	erie:	2007	Dígitos:	4	Diámetro:	1/2"	
Descupado:	No	Matrícula inmobiliaria :		Número predial :	685470100000000680011000000000			
Detenido :	No	Emitido :	2407091	Financiación :	0	Suspendido:	11	
Meses nora:	0.15	Pagado :	Parcial	Ult Pago:	SEP/20/24			
Usuario especial :	No						Promedio Asumido:	0
Consumo :	Mes 6: 20	Mes 5: 20	Mes 4: 8	Mes 3: 8	Mes 2: 2	Mes 1: 2	Promedio: 10	
Clase de suscriptor:								
Fecha de venta :	JUL/01/01	Pago de matrícula en :	NOV/01/95	Fecha de instalación :	JUL/01/01			

2: HISTORIA

Periodo	Mod.	L.A...	L.A...	Con...	I...	Uso	Fecha	Nota Original	Lec. tomada
JUL-24-1	SI	4371	4383	12	...	L...	08/28/24	0. INSTALACION NORMAL	4395
JUN-24-1	NO	4351	4371	20	11	...	0
MAY-24-1	SI	4331	4351	20	06/20/24	0. CONSUMO FUERA DE RAN...	4389
ABR-24-1	NO	4323	4331	8	11	...	0
MAR-24-1	SI	4315	4323	8	...	C...	04/24/24	0. CONSUMO FUERA DE RAN...	4330
FEB-24-1	NO	4313	4315	2	11	...	0

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 2 de 7

Conforme a ello se tiene que para determinar el consumo de los meses de marzo y abril de 2024 se tuvo en cuenta la medición que se realizó el día 24 de abril de 2024 y que ascendió a 4330mts³, la cual comparada con la llevada hasta el mes de febrero de 2024 y que ascendió a 4315mts³, permite concluir que el consumo a cobrar es de 15mts³ para el periodo, correspondiendo cobrar 8mts³ para cada uno de los meses como evidentemente le fue a Usted cobrado:

ABR-24-1	NO	4323	4331	8	1	3	//	...	0
MAR-24-1	SI	4315	4323	8	...	C...	1	3	1	04/24/24 0. CONSUMO FUERA DE RAN...	4330
FEB-24-1	NO	4313	4315	2	1	3	//	...	0

Frente a la observación de consumo por fuera de rango, el día 17 de julio de 2024 se realizó la visita previa de revisión por alto consumo de conformidad con lo previsto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, sin embargo, como se anota en el sistema, la visita no fue atendida por el Usuario, razón por la cual los consumos fueron confirmados:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	546971	Sector :	90402	Consecutivo :	239374
Código :	004884	Barrio :	94230	CENTRO	
Fecha :	JUN/24/24	Dirección :	CRA 9 8-62 P 1		
Hora :	09:12	Dir. Daño :	CRA 9 8-62 P 1		
Medio :	S.I.C.	Solicitante :	FACTURACION		
# Sol :	1	Ubicación :	90402 6740 0000	Ciclo: 09	Uso: 1
# Imp :	5	Medidor :	008-006603 VOLUMETRICO KENT		
Asignado a :		Serie:	2007 Dig. 4 Diam. 1/2 "		
Servicio :	948	REVISION PREVIA POR ALTO CONSUMO CR (ARTICULO 149 LEY 1			
Observación :	VERF SI EXIST O EXISTIO FUG INT O EXT, REVISAR LLAV TERMINAL				
ES, SANITARIOS, TANQ, N° DE PERSONAS, LECT					

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	JUL/17/24	Hora Inic. :	10:25	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	JUL/17/24	Hora Term. :	10:35	Vr Administra :	0
				Vr Pavimento :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	4392		
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO		Subtotal :	0
Usua.Solici :	MAIRA ALEJANDRA GOME		Vlr. Iva :	0	
Usua.Report :	JOVANNA K GALVIS HER		Fec Descargue :	JUL/25/24	
Datos del Daño:			Total :	0	
Observacion :	Ver # Fact S/N:		No.Cuotas :	0	
NO HAY NADIE EN EL MOMENTO DE LA VISITA					

Ahora bien, para los meses de mayo y junio de 2024, se tuvo en cuenta la lectura tomada el día 20 de junio de 2024 que ascendió a 4389mts³, que comparada con la del periodo anterior que se llevó a 4331mts³, permite concluir que su consumo fue de 15 mts³ para el periodo, correspondiendo cobrar 58mts³ para el periodo a razón de 29mts³, empero y de conformidad con lo dispuesto en el ya citado artículo 149 de la ley 142 de 1994, ha usted se le estableció un promedio de 20mts³ para el mes de mayo de 2024 y 20mts³ para el mes de junio de 2024, llevando la lectura hasta 4371 y quedando pendientes de cobro 18mts³ como se evidencia en el sistema:

JUN-24-1	NO	4351	4371	20	1	3	//	...	0
MAY-24-1	SI	4331	4351	20	1	3	1	06/20/24 0. CONSUMO FUERA DE RAN...	4389
ABR-24-1	NO	4323	4331	8	1	3	//	...	0

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

Así mismo, el día 1 de agosto de 2024, se realizó la visita para determinar las razones del incremento, empero la misma tampoco fue atendida por el Usuario, razón por la cual, el procedimiento indica que debían confirmarse los consumos:

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden :	550223	Sector :	90402	Consecutivo :	169754
Código :	004884	Barrio :	94230	CENTRO	
Fecha :	JUL/25/24	Dirección :	CRA 9 8-62 P 1		
Hora :	10:22	Dir. Daño :	CRA 9 8-62 P 1		
Medio :	OTROS	Solicitante :	RJ. ATENCION AL USUARIO		
# Sol :	1	Ubicación :	90402	6740	0000
# Imp :	1	Medidor :	008-006603 VOLUMETRICO KENT	Ciclo:	09
Asignado a :				Uso:	1
Servicio :	305			Serie:	2007 Dig. 4 Diam. 1/2 "
Observación :	VER LECT- ESTADO MEDIDOR-HACER PRUEBA DE LLAVE-VER SI EXISTE N FUGAS O EXISTIERON				

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla :	OF1	OFICINA	Vr Visita :	0	
Fecha Inicio:	AGO/01/24	Hora Inic. :	11:30	Vr Materiales :	0
Fecha Final :	AGO/01/24	Hora Term. :	11:45	Vr Administra :	0
Cambio Med. :	N	Lectura Serv. :	0	Vr Pavimento :	0
Resultado :	01	ATENDIDO Y EJECUTADO	Subtotal :	0	
Usua. Solici :	GLORIA RANGEL AYALA		Vlr. Iva :	0	
Usua. Report :	LIZETH ALBARRACIN AR		Fec Descargue :	AGO/02/24	
Datos del Daño:		Total :	0		
Observacion :	Ver # Fact S/N:		No. Cuotas :	0	

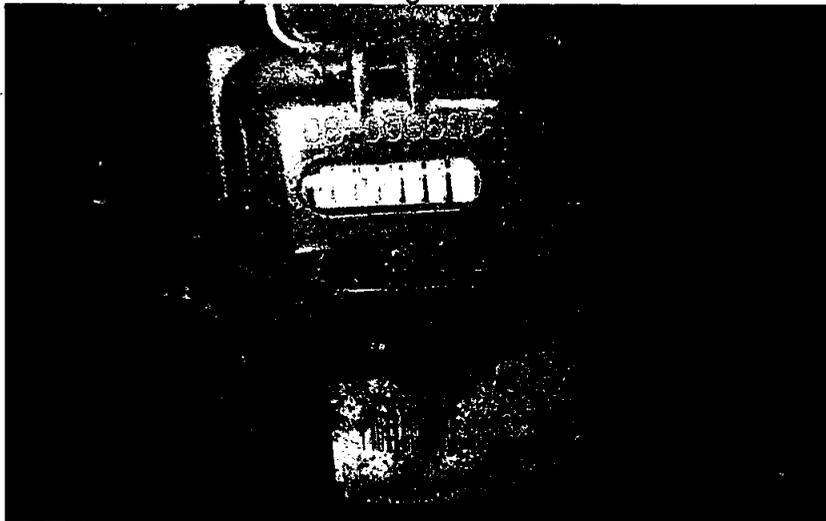
SE TOCO Y NO SALIO NADIE, TAPA DE LA CAJA DEL MEDIDOR CON SEGURIDAD, NO SE PUDO ABRIR REALIZA

3/3

Por último, para el mes de julio de 2024, se tuvo en cuenta la lectura tomada el día 28 de agosto de 2024, que determinó una medición de 4395mts3 que comparada con la del periodo anterior que ascendió a 4389mts3, permite determinar que el consumo del periodo ascendió a 6mts3, empero, como se encontraban pendientes por cobrar 18mts3, el total del periodo asciende a 24mts3 correspondiendo cobrar 12mts3 para el mes de julio de 2024, como se evidencia en el sistema:

JUL-24-1	SI	4371	4383	12	...	1	3	1	08/28/24	0. INSTALACION NORMAL	4395
JUN-24-1	NO	4351	4371	20	1	3	/ /	...	0
MAY-24-1	SI	4331	4351	20	1	3	06/20/24	0. CONSUMO FUERA DE RAN...	4389

Así, se observa que no habrá lugar a la realización de ajustes, bajo la breve, pero potísima razón, de que en el consumo facturado es el correspondiente al evidenciado en su instrumento de medición tal y como se registra en la última lectura realizada:



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 7

Por otra parte y en aras de garantizar la medida justa, dando cumplimiento a la normatividad vigente, se ha realizado una revisión al medidor que se encuentra instalado en su predio y como resultado de dicha revisión se determinó que el 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 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 periodo 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.

El medidor lo puede adquirir en las instalaciones de la empresa o podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan, siempre y cuando cumplan con las características técnicas emitidas en el contrato de condiciones uniformes. **Para cualquiera de las dos opciones contará con un plazo máximo de un periodo de facturación (treinta días calendario) para que se acerque a la oficina de Control y Pérdidas y nos comunique su decisión.** Una vez transcurrido este tiempo y de no tener una respuesta de parte suya se dará por entendido que se autoriza de manera expresa a la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos a reemplazar, instalar y facturar el medidor y el costo de la mano de obra de instalación, en el plazo máximo establecido por la empresa para la financiación de un equipo lo cual corresponde a 18 cuotas, esto acorde a lo anteriormente descrito. En caso de no permitirse el cambio la empresa podrá realizar la suspensión del servicio según lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes "**CAPITULO IV – Cláusula Vigésima Sexta. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos: ñ) La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario**".

Si su decisión es comprarlo a quien a bien tengan, "**deben traer el medidor a las instalaciones de la empresa**" para su respectivo registro para lo cual se debe anexar factura de compra, certificado de calibración de un laboratorio acreditado, una vez registrado podrá ser instalado en el predio, además el medidor debe cumplir con las siguientes características técnicas:

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

- ✓ Clase metrológica : R160 - posición horizontal
- ✓ Tipo de transmición : Mecánica
- ✓ Diámetro nominal : DN 15 o ½"
- ✓ Tipo de medidor : Velocidad
- ✓ Longitud : 115 mm
- ✓ Q₃ : Mínimo 1.5 m³/h

Si su decisión es comprarlo o financiarlo en la empresa, se deben dirigir a la oficina de recaudos y financiaciones con los siguientes documentos:

Para pago de contado : Fotocopia de la cedula de ciudadanía
Fotocopia del último recibo del agua.
Original y fotocopia de la consignación del pago del medidor y mano de obra.

Para financiación : Fotocopia de la cedula de ciudadanía
Fotocopia del último recibo del agua
Certificado de Libertad y Tradición (no superior a treinta (30) días de expedición).
Si quien realiza el trámite no es el dueño, debe traer autorización del propietario.

El medidor instalado por la empresa cuenta con una garantía de tres (3) años desde el momento de su instalación y tiene un costo de \$ 217.783 para el medidor de ½" y el valor de la mano de obra será de \$65.000 para un valor total de \$ 282.783. En caso de que al momento de su instalación se requieran accesorios adicionales (válvulas, manerales o llaves de paso) se facturarán de acuerdo a su utilización.

A continuación, se describirán las alternativas de pago del medidor instalado:

DESCRIPCIÓN	VALOR DE CONTADO	VALOR Y PLAZO DE CUOTA A CANCELAR		
		6 MESES	12 MESES	18 MESES
Cuota mensual	Único pago	\$ 48.125	\$ 24.494	\$ 16.621
Valor total a pagar	\$282.783	\$ 288.750	\$ 293.930	\$299.180

Nota: Señor usuario, en caso de requerir un plazo de financiación diferente al descrito, por favor acercarse a las instalaciones de la empresa antes del transcurso de treinta días contados a partir de la entrega de esta comunicación.

Es de notar que conforme el reporte del sistema su instalación se encuentra en condiciones normales. Conforme lo expuesto, el cobro que se viene realizando a Usted se corresponde al evidenciado en el instrumento de medición, lo que se encuentra conforme a lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 que señala que:

ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato *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.*

En mérito de lo expuesto,

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 6 de 7

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR las pretensiones incoadas por el Usuario y, en consecuencia, confirmar los consumos para los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2024, por las razones que han sido expuestas en el presente proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR le presente decisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes de la Ley 1437 del 2011.

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 E.S.P.

Proyectó: IVAN ANDRES VEGA MOLINA – CPS No. 212-2024

BOLETA COMPROBADA

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