



Centro Operativo: PO.NEIVA
 Orden de servicio: 8353091

Fecha Pre-Admisión: 06/09/2017 09:52:40

RN819994005C0

REMITENTE

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA S.P.
 Dirección: Calle 6 No. 6-02
 Ciudad: NEIVA_HUILA
 Departamento: HUILA
 Código Postal:
 Envío: RN819994005C0

4015
000

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR
 Dirección: Calle 6 No. 6-02 NIT/C.C/T.: 891180010
 Referencia: Teléfono: 3C03863562 - Código Postal:
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015000

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

4015
000

Destinatario

Nombre/ Razón Social: NATALY IVETTE VIVAS BONILLA
 Dirección: C 54 K 1A LOCAL 1
 Tel: No. 003532 Código Postal:
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015000

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: *e*

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: NATALY IVETTE VIVAS BONILLA
 Dirección: C 54 K 1A LOCAL 1
 Ciudad: NEIVA_HUILA
 Departamento: HUILA

Valores

Peso Físico(grs): 200
 Peso Volumétrico(grs): 0
 Peso Facturado(grs): 200
 Valor Declarado: \$0
 Valor Flete: \$5.200
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$4.420

Dice Contener: *Folleto doctor*
 Observaciones del cliente: *Folleto de recetas de la COA*

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

7 SEP 2017
SIBIO COMETA USATO
83.220.596

4015
000



40150004015000RN819994005C0



LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
NIT. NIT. 891.110.010-8

Neiva, 6 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Señor(a)

NATALY IVETTE VIVAS BONILLA

C 54 K 1A LOCAL 1

TEL : 8765897

CUENTA No. 32210260

-003532

NOTIFICACION POR AVISOS

Teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación en forma personal de la respuesta de **RECURSO No. 114 de 8 DE AGOSTO DE 2017**, se procede a remitir el presente AVISO, en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, para lo cual se hace entrega de copia íntegra de la decisión empresarial contenida en la Resolución No. **114 de 8/25/2017**. El acto administrativo que se notifica fue expedido por la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P..

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Siendo las 07:39 AM, se expide el presente AVISO hoy 6 DE SEPTIEMBRE DE 2017.

Cordialmente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL-LAS CEIBAS-EPN

Proyectado por: ACASTILLO
Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila
Tels. 8725500 Fax 8712130 – 116
E-mail: info@lasceibas.gov.co
www.lasceibas.gov.co

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS-SSP

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.

NIT. 891.180.010-8

**RESOLUCIÓN NO. 114 DE 25 DE AGOSTO DE 2017
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 114 DE 8 DE AGOSTO DE 2017
SOBRE RECLAMO No. 120252 DE 11 DE JULIO DE 2017**

Reciba un cordial saludo de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., para nosotros es grato comunicarnos con nuestros usuarios y trabajar continuamente en el mejoramiento del servicio.

1. ANTECEDENTES

El(la) señor(a) **NATALY IVETTE VIVAS BONILLA**, en ejercicio del Derecho conferido por el artículo 152 de la ley 142 de 1994, presentó PQR para el predio ubicado en la C 54/55 K 1 L 1, identificado con Cuenta No. 32210260, en la cual manifestó y/o pretendió lo siguiente:

USUARIO RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO GENERADO EN LA FACTURA DE JULIO. MANIFIESTA QUE ES UN CAFE INTENET Y EL CONSUMO ES MINIMO. SOLICITA SE VERIFIQUE LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR, HACER PRUEBA DE LLAVES, REVISION DE LOS SERVICIOS, DETERMINAR EL MOTIVO DEL ALTO CONSUMO Y SE RELIQUIDE LA FACTURA.

2. LA DECISIÓN RECURRIDA

Ante lo pretendido por el(la) reclamante, La Empresa se pronunció de la siguiente manera:

"ANTECEDENTES

El día 11 DE JULIO DE 2017 se recibió su RECLAMO en la oficina de atención al cliente de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., del predio ubicado en C 54/55 K 1 L 1, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la factura del mes de Julio.

CONSIDERACIONES

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., como empresa prestadora de servicios públicos regida por la Ley 142 de 1994 y en virtud del artículo 158 de la misma, está en la obligación de responder las peticiones quejas y reclamos que se le alleguen dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Con base en la reclamación elevada se efectuó visita al predio como lo constata acta de inspección ocular No 120252, del 13 de Julio de 2017, debidamente suscrita por el usuario y/o reclamante, donde se logró determinar luego de realizar las respectivas pruebas y la correspondiente verificación de los servicios.

"Se tomó lectura 246m3 576 Litros, se hace prueba de llaves medidor registra por fuga en sanitario, se le explica al usuario de la fuga presentada, predio de uso comercial, trabaja una persona".

La comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico, por medio de resolución CRA 151 de 2001, define **Fuga perceptible**. De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.13 del Decreto modificador del Decreto 302 de 2000 es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

Las fugas perceptibles estarán a cargo del Usuario o Suscriptor. Con base a lo anterior me permito de forma respetuosa solicitarle efectuar los arreglos correspondientes direccionados al arreglo de la fuga hallada con el objetivo de eliminar la novedad y evitar futuros altos consumos.

Siguiendo con el análisis de la reclamación se revisó en el sistema de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para

la hoja de vida de la cuenta No 32210260, el periodo materia de reclamación hallando:

Periodo	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo	Novedad
199	207	98	25	Se Factura Consumo Por Estrato P No Tener Agua en el Sector Visita Previa

Como se observa en la gráfica se generó una diferencia de lecturas que reportaba un consumo de 109m³, novedad por la cual la entidad programó visita de revisión previa como lo establece el artículo 149 de la ley 142/94 De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

"No hay servicio de agua en el sector se factura promedio según estrato y se envía visita de alto consumo"

Sobre el particular y como se observa la entidad procedió a enviar un consumo por estrato, al no poder efectuar la correspondiente prueba de llaves y verificación necesaria, cumpliendo por lo reglado en la normatividad legal vigente. Así las cosas no es procedente re liquidar el periodo solicitado.

Por último es importante recordarle al usuario y/o suscriptor que es responsabilidad conjunta establecer las causas de desviaciones significativas por ello, se solicita de forma respetuosa verificar los servicios constantemente para establecer una posible fuga perceptible, y cuando la entidad programe una visita con el mismo objetivo (Hallar causa de desviaciones) se encuentre alguien en el predio que atienda la visita y se le permita el ingreso al personal.

En razón de lo expuesto en la parte considerativa de este acto empresarial, la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.;

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 120252 de 11 DE JULIO DE 2017, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a NATALY IVETTE VIVAS BONILLA, enviando citación a Dirección de Notificación: C 54/55 K 1 L 1, haciéndole entrega de una copia de la misma e informándole que contra la presente proceden por medio escrito y debidamente sustentados los recursos de reposición ante la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, en la oficina de peticiones, quejas y recursos ubicada en la CALLE 6 No. 6 - 02 CENTRO, o por cualquiera de los medios autorizados por la Ley.

ARTICULO TERCERO: REMITIR copia de la presente Resolución al archivo para que obre de conformidad.

Dado en NEIVA, el 1 DE AGOSTO DE 2017."

3. FUNDAMENTOS DEL RECURSO

El(la) señor(a) **NATALY IVETTE VIVAS BONILLA**, interpone solo Recurso de Reposición ante el Jefe de Atención al Usuario de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, contra la Resolución No. **2918**, proferida el día **1 de agosto de 2017**. El(la) usuario(a) en su escrito manifiesta lo siguiente:

Que en las facturas de los periodos de julio y agosto de 2017 se facturaron con un consumo muy alto, siendo estos de 25 y 39 m³ respectivamente, y que la visita realizada al predio fue en atención al reclamo del usuario y no de la empresa como lo indican en la resolución, es decir que no se realizó el proceso conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994. Señala también que la empresa no está dejando el comprobante de la lectura.

Por lo anterior, solicita: 1) hacer una reliquidación de las 4 últimas facturas que adeuda, con un promedio de 5 m³, aún cuando está comprobado que el consumo real es de 2 m³ mensuales, teniendo en cuenta que ya pagó la suma de \$75.000,00. 2) Que a partir de la fecha, se le haga el cobro según las lecturas tomadas, así sea un consumo

mínimo, no por promedio.

4. CONSIDERACIONES

Frente a lo manifestado por el(la) señor(a) **NATALY IVETTE VIVAS BONILLA** en el Recurso, La Empresa le informa lo siguiente:

Que una vez analizados los argumentos de la recurrente, se procede a la revisión del acto administrativo recurrido encontrando que en el mismo se expresan de manera clara y amplia los fundamentos de hecho y de derechos por las cuales no es procedente acceder a lo pretendido respecto a la reliquidación de las facturas.

Ahora, con base en lo manifestado por el usuario, se procede a la revisión de las últimas 4 facturas, en las cuales se observa que el consumo facturado fue el siguiente:

Periodo	Lect. Actual	Lect. Anterior	Consumo	Novedad
2017-8	246	207	39	
2017-7	207	98	25	Se presenta desviación significativa, no se pudo realizar la revisión previa por predio solo, se factura consumo promedio de usuarios en circunstancias similares (Comercial), quedando en investigación 74 m3
2017-6	98	98	10	Se factura consumo promedio, medidor obstruido
2017-5	98	85	13	

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior, el consumo del **periodo 2017-5 (13 m3) y 2017-8 (39 m3)**, fue determinado con base en la estricta variación (diferencia) de la lectura del medidor mes a mes (lectura anterior y lectura actual) lo que permite indicar que son consumos reales.

Por su parte, el consumo del **periodo 2017-6 (10 m3)**, fue determinado con base en el consumo promedio de la cuenta, al no ser posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, pues al momento de la toma de la lectura, el medidor se encontró obstruido.

Y para el **periodo 2017-7 (25 m3)**, el consumo facturado fue determinado con base en el consumo promedio de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes (Comercial), toda vez que para este periodo se presentó una desviación significativa en el consumo registrado por el medidor (109 m3), comparado con el consumo promedio de la cuenta (10 m3), y a pesar que se envió la respectiva visita de revisión previa para este periodo, en la misma no se pudo establecer la causa del alto consumo, pues al momento de la visita no había servicio en el sector.

La determinación del consumo con base en el consumo promedio para el periodo 2017-6 (10 m3) que es permitido para este caso conforme a lo dispuesto por el Inciso 2 del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: "*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.*"

Y la determinación del consumo con base en el consumo promedio de usuarios en circunstancias semejantes para el periodo 2017-7 (25 m3) que es permitido para este caso conforme a lo dispuesto por el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: "*De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.*"

Así mismo, se destaca que La Empresa en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 realizó la respectiva **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** con el fin de investigar el alto consumo (desviación significativa) presentado desde el periodo 2017-7, esta visita fue practicada el día **28/JUL/2017** mediante **Acta No. 348** en la cual se pudo establecer que: *Lectura 246, habita ocasionalmente 1 persona, servicios internos en buen estado, medidor*

estable, funciona un local de fotocopias. Acta de revisión debidamente atendida y suscrita por Nataly Vivas Bonilla.

Del mismo modo, se tiene que en la visita del reclamo inicial, y que fue efectuada el día **15 de julio de 2017**, se pudo establecer que: *Lectura 246, se realiza prueba de llaves, se encuentra fuga en sanitario, se explica al usuario de la fuga presentada.* Acta de revisión debidamente atendida y suscrita por Nataly Vivas Bonilla.

Como se puede apreciar, en la visita de revisión del reclamo inicial, que a su vez sirve como revisión previa (ya que se encontraba en investigación y no se había facturado todo el consumo registrado por el medidor, sino tan solo el consumo promedio) se pudo verificar el consumo se generó por razones atribuibles a una fuga perceptible (fuga en sanitario), de manera que independientemente de si el usuario tuvo o no las previsiones necesarias para remediarlas, si existió el consumo y se acreditó la causa de la desviación significativa, por consiguiente el usuario debe asumir el pago de dicho consumo, por ser a causa de una fuga perceptible, y ser real.

En cuanto a consumos reales se refiere, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 señala: "**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.

Igualmente de conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

Le recuerdo señor(a) usuario(a) que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es su aparato de medida.

Por lo anterior, no es procedente entrar a reliquidar la facturación reclamada, por tener probado que ese consumo generado fue a causa de una fuga perceptible, la cual debe ser asumida por el usuario, por ser el responsable de sus instalaciones internas en virtud de lo dispuesto por el Decreto 302 de 2000, el cual prevé en su artículo 21 que el mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. Por ello, la responsabilidad en cuanto a la fuga y el agua que se derramó como consecuencia de la misma, es del propietario del inmueble o de los usuarios del servicio. A su vez, se invita al usuario a realizar revisión periódica de los puntos hidráulicos del predio y así evitar que esporádicamente se presenten fugas perceptibles.

En ese orden de ideas este recurso fue atendido, y al encontrar que la decisión adoptada se encuentra ajustada a derecho, la misma ha de confirmarse.

En consecuencia de ello, y con mérito de lo expuesto, **EL(LA) JEFE DE LA OFICINA**

RESUELVE

Artículo Primero: Confirmar la decisión administrativa contenida en la resolución que dio respuesta a la decisión recurrida.

Artículo Segundo: Notificar de conformidad con lo establecido por la Ley vigente el presente acto administrativo al(la) señor(a) **NATALY IVETTE VIVAS BONILLA**, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma, e informarle que se encuentra agotada la actuación administrativa debido a que no interpuso subsidiariamente al recurso de reposición, el de apelación.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en NEIVA, el 25 DE AGOSTO DE 2017

