

Servicios Postales Nacionales S.A.  
NIT 900.062.917-9  
Calle 25 G 95 A 55  
Línea Nat: 01 8000 111 210



**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**

**CORREO CERTIFICADO NACIONAL**



**RN815624070CO**

Centro Operativo: PO.NEIVA  
Orden de servicio: 8306453

Fecha Pre-Admisión: 30/08/2017 08:47:31

**REMITENTE**  
Nombre/Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA  
S.A. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA  
Dirección: Calle 6 No. 6-02  
Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Departamento: HUILA  
Código Postal: 410010326  
Envío: RN815624070CO

4015  
000

**Valores Remite:**  
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.I.: 891180010  
Referencia: Teléfono: 3003863562 - Código Postal: 410010326  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

**Valores Destinatario:**  
Nombre/Razón Social: CLAUDIA VIVIANA CABRERA CRUZ  
Dirección: C 31 SUR 31 00 TO 29 AP 504  
Tel: No. 0D3460 Código Postal: Código Operativo: 4015000  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA

**Valores:**  
Pese Físico(gra): 200  
Peso Velumétrico(gra): 0  
Pese Fecturado(gra): 300  
Valor Declarado: \$0  
Valor Flete: \$5.200  
Coste de manejo: \$0  
Valor Totst: \$4.420

Dice Contener: *Camb*  
*OP*  
Observaciones del cliente: *T=aw?*  
*cantidad revisa*

**Causal Devoluciones:**  
RE Rehusado  
NE No existe  
NS No reside  
NR No reclamado  
DE Desconocido  
Dirección errada  
Cerrado  
No contactado  
Fallecido  
Apartado Clausurado  
Fuerza Mayer

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:  
Distribuido: **Juan Ricardo Rojas**  
C.C. **G.C. 1.075.221.267**

Gestión de entrega:  
*23-08-2017*  
*01-09-17*  
*2017 348*

4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR

**DESTINATARIO**  
Nombre/Razón Social: CLAUDIA VIVIANA CABRERA CRUZ  
Dirección: C 31 SUR 31 00 TO 29 AP 504  
Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Departamento: HUILA  
Código Postal:  
Fecha Pre-Admisión: 30/08/2017 08:47:31



40154604015000RN815624070CO

Transporte de carga 000200 del 20/05/2011



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

Neiva, 30 DE AGOSTO DE 2017

Señor(a)  
**CLAUDIA VIVIANA CABRERA CRUZ**  
**C 31 SUR 31 00 TO 29 AP 504**

-003460

SERVICIO SUSCRITO No. **212865800**

**NOTIFICACION POR AVISO**

Teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación en forma personal de la respuesta de **RÉCLAMO No. 120805 de 27 DE JULIO 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, auténtica y gratuita de la decisión empresarial contenida en la Resolución No. **3472 de 17 DE AGOSTO DE 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, procede por medio escrito y debidamente sustentados los recursos de reposición ante la Profesional Unviersitaria - 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 la fecha de notificación.

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

Siendo las 07:15 AM, se expide el presente AVISO hoy 30 DE AGOSTO DE 2017.

Cordialmente,

---

**LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA**  
**PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E)**  
**SUBGERENCIA COMERCIAL-LAS CEIBAS-EPN**

Proyectado por: ACASTILLO

Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila  
Tels. 8725500 Fax 8712130 – 116  
E-mail: [info@epneiva.gov.co](mailto:info@epneiva.gov.co)  
[www.lasceibas.gov.co](http://www.lasceibas.gov.co)

## VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

### LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. NIT. 891.110.010-8 RESOLUCIÓN No. 3472 DE 17 DE AGOSTO DE 2017

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120805 de 27 DE JULIO DE 2017, instaurado por el (la) señor (a) CLAUDIA VIVIANA CABRERA CRUZ, para el predio de la dirección C 31 SUR 31 00 TO 29 AP 504 identificado con la cuenta No. 212865800.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

*USUARIO RECLAMA POR EL ALTO COBRO DE CONSUMO REALIZADO EN LA FACTURA DE JULIO. SOLICITA REVISION PARA VERIFICAR ESTADO DEL MEDIDOR Y SERVICIOS. SOLICITA COORDINAR VISITA AL 3215788036, EL PREDIO PERMANECE SOLO Y ES HABITADO POR TRES PERSONAS SOLO EN HORAS DE LA NOCHE*

Teniendo en cuenta que LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. en uso de las facultades legales conferidas por la ley de servicios públicos y demás normas concordantes, y en atención a lo manifestado establece:

Que de conformidad con los resultados de la visita practicada el 31 DE JULIO DE 2017, al predio con Cuenta No. 212865800, se pudo determinar que: *LECTURA 278 -SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 1 ADULTO Y 3 MENORES - SE ENCONTRO FUGA EN EL SANITARIO - DEMAS SERVICIOS INTERNOS NORMAL - MEDIDOR ESTABLE.* Acta de revisión debidamente atendida y suscrita por Dayanna Valentina Tapia.

Teniendo en cuenta lo anterior, más lo manifestado por el usuario, se procede a revisar la factura objeto de reclamo; observando que el consumo facturado fue el siguiente:

Periodo	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo	Promedio
2017-7	224	254	30	13

Como se puede evidenciar, el consumo facturado en el periodo reclamado **2017-7 (30 m3)** comprende la variación (diferencia) de la lectura del medidor mes a mes (lectura anterior y lectura actual) lo que permite indicar que son consumos reales.

Así mismo, como se pudo determinar en la visita de revisión de este reclamo, el consumo que está registrando el medidor del predio está siendo afectado a causa de una fuga perceptible en el 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, y se advierte que el consumo del periodo 2017-8 (34 m3) también se vio afectado a consecuencia de esta fuga perceptible detectada en la revisión de este reclamo, teniéndose así como revisión previa de ese periodo esta visita, por lo cual tampoco es procedente posteriormente entrar a realizar reliquidación alguna sobre esa factura del periodo 2017-8, por ser ese consumo el real.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido, y no es procedente entrar a reliquidar la factura reclamada del periodo 2017-7 (30 m3), por tener probado que ese consumo generado fue a causa de unas fugas perceptibles, 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 la correspondiente reparación de la fuga perceptible de manera que se normalice el consumo de agua en el predio, así mismo, se recomienda al usuario a realizar mantenimiento y revisión periódica de los puntos hidráulicos del predio y así evitar que esporádicamente se presenten fugas perceptibles.

Por todo lo anteriormente expuesto, la PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E) de la *LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.*, estando facultado por la Ley y las reglamentaciones de la empresa.

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 120805 de 27 DE JULIO DE 2017, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

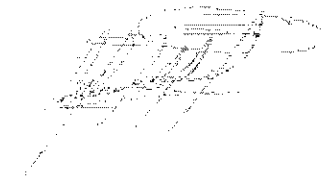
**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a CLAUDIA VIVIANA CABRERA CRUZ, enviando citación a Dirección de Notificación: C 31 SUR 31 00 TO 29 AP 504, haciéndole entrega de una copia de la misma e informándole que contra la presente proceden por medio escrito y debidamente sustentados los recursos de reposición ante la PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E) 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 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.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en NEIVA, el 17 DE AGOSTO DE 2017

Atentamente,



**LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA**  
**PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E)**  
**SUBGERENCIA COMERCIAL**

Proyectó: gvalbuena