

Servicios Postales Nacionales S.A.
NIT 900.062917-9
C.G. 25 G.95 A.55
Línea Nal. 01 8000 111210

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN815624083CO

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 8306453

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

EMITENTE

4015
000

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

Causal Devoluciones:
RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamada
DE Desconocido
Dirección errada
Cerrada
No contactado
Fallecido
Apartado Clausurada
Fuerza Mayer

Nombre/ Razón Social: JACKELINE CIFUENTES CHAVARRD
Dirección: TV 36 SUR 36 250 TO 6 I 2 AP 404
Tel:No. 003461 Código Postal:410008
Ciudad:NEIVA_HUILA Depto:HUILA Código Operativo: 4015000

Firma nombra y/o sale de quien recibe:
C.C. Tel: Hora:

DESTINATARIO

Peso Físico(grams):200
Pese Volumétrico(grams):0
Pese Facturada(grams):200
Valor Declarado:\$0
Valor Flete:\$5.200
Ceste de manejo:\$0
Valor Total:\$4.420

Dice Centenar:
Observaciones del cliente:
Entregado a cargo de C: 8164259

Fecha de entrega:
Distribuidor: **Juan Ricardo Rojas**
C.C. **C.C. 1.075.221.267**
Gestión de entrega: *31-08-17 0109-17*

4015
460
PO.NEIVA
SUR



40154604015000RN815624083CD



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

Neiva, 30 DE AGOSTO DE 2017

-003461

Señor(a)
JACKELINE CIFUENTES CHAVARRO
TV 36 SUR 36 250 TO 6 I 2 AP 404

SERVICIO SUSCRITO No. **253850485**

NOTIFICACION POR AVISO

Teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación en forma personal de la respuesta de **RECLAMO No. 120806 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. **3473 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 Unversitaria - 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
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. 3473 DE 17 DE AGOSTO DE 2017

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120806 de 27 DE JULIO DE 2017, instaurado por el (la) señor (a) JACKELINE CIFUENTES CHAVARRO, para el predio de la dirección TV 36 SUR 36 250 TO 6 I 2 AP 404 identificado con la cuenta No. 253850485.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO, MENCIONA QUE HABITAN TRES PERSONAS Y DESDE EL MES DE MAYO DEL 2017 SE LE AUMENTO EL CONSUMO SOLICITA REVICION AL PREDIO.

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. 253850485, se pudo determinar que: *LECTURA 0034 -SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 1 ADULTO Y 2 MENORES - SERVICIOS INTERNOS NORMAL - MEDIDOR ESTABLE.*

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

Periodo	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo	Promedio	Novedad
2017-7	20	28	8	10	
2017-6	20	1	19	1	
2017-5	1	1	0	0	No se pudo obtener lectura actual, razón por la cual se dejaron igual las lecturas y se facturó consumo promedio de 0 m3.
196	0	1	1	0	

Como se puede evidenciar en la gráfica, el consumo facturado ha sido determinado conforme a lo estipulado por la normatividad vigente, siendo esos consumos los reales.

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.

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 en el **periodo 2017-6 (19 m3)**, esta visita fue practicada el día 17/JUN/2017 mediante **Acta No. 253850485** en la cual se pudo establecer que: *Lectura 22, habitan 1 adulto y 2 menores, se realiza prueba de llaves, servicios internos en buen estado, medidor estable.* Acta de revisión debidamente atendida y suscrita por la usuaria Jackeline Cifuentes.

En ese sentido, se aclara que La Empresa está facturando los consumos registrados por el medidor de la cuenta, los cuales son reales, pues en las visitas realizadas al predio (*Acta de revisión previa crítica del periodo 2017-6 y Acta de revisión de este reclamo 120806), se encontró que tanto los servicios internos como el medidor se encuentran en buen estado, medidor estático con llaves internas cerradas (ok prueba de llaves), descartando de plano la existencia de fuga alguna en el predio que incida en el alto consumo presentado y confirmando que el consumo registrado para estos periodos analizados y reclamados son reales.

Y lo que se puede concluir para esta cuenta, es que se acumuló el consumo de los periodos 2017-5 y 2017-6, siendo ese facturado en su totalidad en el periodo 2017-6, ya que en el periodo 2017-5 no se realizó cobro alguno por consumo a pesar de estar habitado el predio, hecho este que se debió a causa que no se pudo obtener la lectura de cierre del periodo 2017-5 por encontrarse el medidor obstruido y no ser posible medir razonablemente el consumo, lo que llevó a que se facturara consumo promedio de 0 m3 en ese periodo 2017-5, y se acumulara el consumo para el periodo 2017-6. Del mismo modo, se encuentra que para el periodo 2017-7 y 2017-8, el consumo registrado por el medidor fue de 8 m3 y 8 m3 respectivamente, lo que permite concluir que el consumo promedio de la cuenta es de 9 m3; lo que reafirma que para el periodo 2017-6 lo que sucedió fue que se acumuló el consumo de los dos periodos (2017-5 y 2017-6).

En ese orden de ideas este reclamo fue atendido, y no es procedente entrar a realizar reliquidación alguna a la facturación, por tener probado que ese consumo facturado fue el real y previo a su facturación se realizó la correspondiente revisión previa, tal y como lo dispone el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

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. 120806 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 JACKELINE CIFUENTES CHAVARRO, enviando citación a Dirección de Notificación: TV 36 SUR 36 250 TO 6 I 2 AP 404, 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.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en NEIVA, el 17 DE AGOSTO DE 2017

Atentamente,



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

Proyectó: gvalbuena

Anexo: Revisión previa del periodo 2017-6



LAS CEIBAS - Empresas Publicas de Neiva E.S.P.
NIT. 891.186.101-8

ACTA DE VISITA PREVIA CRITICA

CODIGO DE VISITA: 25350495	FECHA DE EMISION: 01/02/2017 03:12:27 AM	USUARIO: JACHELINE	AREA: OPERACION	PERIODO: 2017 6
SUBSCRIPCIÓN: 25350495	SUBSCRIPCIÓN: JACHELINE FUENTES CHAVARRA	DIRECCION: TV 36 SUR 36 200 E 6 12 26 406, Ciudad Ceiba		
JUDO: RESIDENCIAL	BARRIO: Centro Comercial	ELETTORNO: 0	RES. MED. DOR: 1003/7/3	
ESTADO DE LA VISITA: PRACTUAL	ZONA: CONSUNDO: 19	PROMOTOR: 1	NOVEDAD: NOVEDAD	SIN NOVEDAD
RECLAMANTE:	TIPO DE CONSUMO: A TU CONSUMO	MEDIDOR:		
CATEGORIA DE LA VISITA:				

OBSERVACIONES Y DETALLES DE LA VISITA				
Fecha: 17/06/2017	Usuario: Jacheline Fuentes Chavarra		Form Inicial:	
Acumulada Diferencia: 12	Material: PVC	Presenta Fuga: SI () NO ()	Facilitado: SI () NO ()	
Tipo de Medidor: Velocidad ()	Volumen ()	Leccion Actual: 22		
Marcado Medidor: con rol agua	No. de Medidor Encargado:			
Medidor presenta Serios: SI () NO ()	Estado de los Sellos: Buenos () Rotos ()			
Ubicacion Medidor: Avion ()	Alimentacion Libre ()	Asignacion con Rea ()	Paraf ()	Nicho ()
Estado Medidor: Bueno ()	Averiadado ()	Controlado ()	Ostruido ()	No Existe ()
Posicion Medidor: Vertical ()	Horizontal ()	Regulado ()	Facil Lectura: SI () NO ()	
Estado del Medidor: Este Vacio ()	En construcion ()	Casa Habitada ()	Solo ()	Desocupada ()
				Demorida ()

ESTADO DE INSTALACIONES INTERNAS				
Observaciones:	Buen Estado ()	Con Gases o Fugas ()	Sellado o Clausurado ()	
Absente () No ()	Tq llevado () No ()	Santitas () No ()		
Lavamanos () No ()	Cavaplacas () No ()	Otros () Otros:		
No. de Habitacion del inmueble: 1	Aduanas ()	Nitros ()	Otros gases:	
Acontabilizado: SI () NO ()	Caso de uso Proveedor:			

OBSERVACIONES ADICIONALES DE LA VISITA	
Se realizo prueba de flujos y el medidor registra bien. Medidor estable servicios OK. Consumo Real.	

Hora de Terminacion de la Visita:

Señala el estado de la visita de tener en cuenta la informacion del artículo 145 de la Ley 143 de 1994 que establece la obligacion de las empresas a investigar las denuncias, reportar y dar respuesta a las mismas, y el artículo 146 de la misma Ley que establece la obligacion de las empresas de suministrar el servicio de suministro de agua en condiciones que se establecen en el artículo 145 de la Ley 143 de 1994, en el caso de no haber cumplido con las obligaciones establecidas en el artículo 145 de la Ley 143 de 1994, el Estado no será responsable de las acciones legales que se inicien en contra de las mismas. Se debe cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 145 de la Ley 143 de 1994, en el caso de no haber cumplido con las obligaciones establecidas en el artículo 145 de la Ley 143 de 1994, el Estado no será responsable de las acciones legales que se inicien en contra de las mismas.

Para Constancia del contenido de la presente acta, firmen y firmen en esta acta, en sus copias original y copia.

ORIGINADOR: Jacheline Fuentes Chavarra FIRMA USUARIO: Jacheline Fuentes Chavarra NOMBRE

OPERARIO: Vardy Barona NOMBRE