

Servicios Postales
Nacionales S.A.
NIT 900.062917-9
DG 95 G 95 A 55
Línea Nár: 01 8000 111 210

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN816479820CO

Fecha Pre-Admisión: 31/08/2017 08:39:46

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 8315048

4015
000

Remiteite
Destinatario
Valores

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
E.S.P.-PQR
Dirección: Calle 6 No. 6-02
Referencia:
Ciudad: NEIVA_HUILA
Teléfono: 3003863562 - Código Postal:
Depto: HUILA - Código Operativo: 4015000
NIT/C.C/T.: 831180010

Nombre/ Razón Social: YOMAIRA TAVERA GUTIERREZ
Dirección: K 33 30 36 SUR TO 27 AP 403
Tel. No. 003474
Ciudad: NEIVA_HUILA
Código Postal: 410008
Depto: HUILA
Código Operativo: 4015000

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: *Contenido según*
Observaciones del cliente: *Contenido según 0-20180097*

Causal Devoluciones:
RE Rehusado
NE No axista
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
Dirección errada
Cerrado
No contactada
Fallecido
Apertada Clausurado
Fuerza Mayor

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

Fecha de entrega:
Distribuidor: **Juan Ricardo Rojas**
C.C. **C.C. 1.075.221.267**
Gestión de entrega:
0109-12 020917

4015
000
PO.NEIVA
SUR

REMITENTE

Nombre/ Razón Social:
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE
NEIVA
Dirección: Calle 6 No. 6-02

Ciudad: NEIVA_HUILA
Departamento: HUILA
Código Postal:
Envío: RN816479820CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
YOMAIRA TAVERA GUTIERREZ
Dirección: K 33 30 36 SUR TD 27 AP
403

Ciudad: NEIVA_HUILA
Departamento: HUILA
Código Postal: 410008
Fecha Pre-Admisión:
08/2017 08:39:46



40150084015000RN816479828CD



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

Neiva, 31 DE AGOSTO DE 2017

-003474

Señor(a)
YOMAIRA TAVERA GUTIERREZ
K 33 30 36 SUR TO 27 AP 403

SERVICIO SUSCRITO No. **253862628**

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. 120824 de 28 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. **3505 de 18 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 07:10 AM, se expide el presente AVISO hoy 31 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@neiva.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
ACTO EMPRESARIAL No. 3505 DE 18 DE AGOSTO DE 2017**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120824 de 28 DE JULIO DE 2017, instaurado por YOMAIRA TAVERA GUTIERREZ, para el predio ubicado en la K 33 30 36 SUR TO 27 AP 403, identificado con Cuenta No. 253862628, al cual se le asignó el radicado No. 120824 de 28 DE JULIO DE 2017.

En virtud del tramite del Derecho de Petición de rango constitucional, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, los artículos 152 y ss. de la Ley 142 de 1994, y los demás que regulan la materia, se procede a resolver lo solicitado, teniendo en cuenta los siguientes consideraciones:

USUARIA MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE LA FACTURA DEL MES DE JULIO, EN CUANTO AL ALTO CONSUMO Y METROS COBRADOS

ANTECEDENTES

El día 28 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 K 33 30 36 SLR TO 27 AP 403, 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 termino 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 120824, del 31 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 practica prueba de llaves al medidor el cual registra el consumo se revisan servicios internos los cuales estan en buen estado, el medidor permanece estable, lectura 164, en el predio habitan tres adultos y un menor".

Siguiendo con el análisis se revisó en el sistema de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para la hoja de vida de la cuenta No 253862628, del mes reclamado hallando:

Periodo	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo	Novedad
199	153	136	17	Consumo Real Reportado Por Diferencia de Lectura

El consumo promedio del predio es 12m3.

Como lo demuestra la tabla en el mes de Julio se facturó la estricta diferencia. Así las cosas se puede comprobar que el consumo facturado para esta cuenta es real y acorde a la estricta variación del medidor mes a mes (lectura anterior y lectura actual), por lo cual es un consumo correcto y debido.

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.

Ahora, analizando las facturas reclamadas, se encuentra que una vez aplicados los porcentajes transcritos en la Cláusula 2.3 del Contrato de Condiciones Uniformes de La Empresa, y que están previstos por la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, CRA, en su Resolución 151 de 2001, Artículo 1.3.20.6, el cual estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el Período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, Que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es Bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a Los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- c) *Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa..."*

Se tiene que el consumo facturado en el mes de Julio no supera los rangos establecidos y por ende no se configura la desviación significativa; en consecuencia, y al lograr establecer la ausencia de fugas y/o anomalías en el predio el usuario debe cancelar el consumo cobrado, en la medida que este se constituye como el elemento principal del precio, a voces del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

RESUELVE

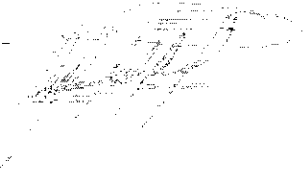
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 120824 de 28 DE JULIO DE 2017, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a YOMAIRA TAVERA GUTIERREZ, enviando citación a Dirección de Notificación: K 33 30 36 SUR TO 27 AP 403, 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 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 18 DE AGOSTO DE 2017

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: jcaicedo