



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

Neiva, 1 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Señor(a)
ERNESTO SILVA ALDANA
K 38 21A 16

-002191
-003491

SERVICIO SUSCRITO No. **260351000**

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. 120859 de 31 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. **3546 de 22 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 1 DE SEPTIEMBRE 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@ceibas.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. 3546 DE 22 DE AGOSTO DE 2017

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120859 de 31 DE JULIO DE 2017, instaurado por ERNESTO SILVA ALDANA, para el predio ubicado en la K 38 21A 16, identificado con Cuenta No. 260351000, al cual se le asignó el radicado No. 120859 de 31 DE JULIO DE 2017.

En virtud del trámite 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:

ANTECEDENTES:

Que en fecha 31 DE JULIO DE 2017 el (la) señor(a) ERNESTO SILVA ALDANA identificado con C.C. No. 16880367, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 120859 consistente en COBROS POR PROMEDIO de la factura con Cuenta para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 260351000 Ciclo: 14 ubicada en: K 38 21A 16

Que para establecer el RECLAMO el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E) de la LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., efectuó los siguientes trámites:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE AGOSTO DE 2017 en la que participó el(la) señora(a) DORA L CALDERON como usuario del servicio público y OSCAR FABIAN CAMPOS GONZALEZ como funcionario de la empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 89352 el cual registra una LECTURA 1392 - SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 1 ADULTO - SERVICIOS INTERNOS NORMAL - MEDIDOR ESTABLE.

CONSIDERACIONES

Que revisado en el Sistema Comercial de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para la hoja de vida de la cuenta No 260351000, se evidencia que en el mes de **Julio** presentó una novedad por lo cual se encontró el predio <reja con llave> por lo cual la dependencia de facturación procedió a generar consumo por promedio, con base en consumos promedios de predios en condiciones similares, determinación anterior que se toma con base a lo dispuesto por el Inciso 2° del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual señala que:

"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(..) (negrita fuera del texto original)

Motivo por el cual **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva ESP**, le cobró un consumo promedio acorde con el consumo utilizado en un predio con las mismas características y destinado para el mismo uso.

Sea la oportunidad para recordarle que es deber de los usuarios instalar, mantener, **tener de forma visible** y **ofrecer a la Empresa facilidad de los instrumentos (medidores) para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por las empresas públicas de Neiva – E.S.P.** Por tal motivo le solicitamos proceda a instalar su aparato de medición en un lugar de fácil acceso para la toma de lectura (fuera de la reja con llave).

Así mismo, con base en la reclamación elevada se efectuó visita como lo constata el Acta de Revisión ocular No 120859, de fecha de 01 de Agosto de 2017, en donde se establece en observaciones "Se toma lectura, se hace prueba de llaves, servicios en buen estado, Lectura **1392**", reflejando una diferencia desde la última toma de lectura real que fue en el mes de Junio de **1378** y la tomada por el Operario de la empresa contratista encargada Delttec el día 10 de Agosto del

presente año de **1394**, refleja una diferencia de **16M3** consumidos entre el mes de Julio y Agosto.

Por ende; se procedió a realizar un aforo individual con base al Art. 146 de la Ley 142 de 1994, (antes referenciado), del consumo del servicio con las lecturas reportadas por los visitadores, generando un consumo real en el predio de **8M3**.

En ese orden de ideas, **LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA**, accede a re liquidar el mes de **Julio de 21 M3 a 8 M3** y el mes de **Agosto de 16 M3 a 8 M3**, correspondientes al consumo real del servicio en el predio, destacando que se accede a re liquidar estos meses (Julio y Agosto) porque la dependencia de facturación generó un cobro de consumo por promedio por la novedad de reja con llave, descartando de tal manera que el predio se encuentra bajo las causales de daños y/o anomalías en el medidor o en el servicio, y que evidencia que no existen daños, anomalías y/o fugas perceptibles e imperceptibles.

Cabe precisar que lo anterior no exonera de la realización del pago de lo conceptuado por la Resolución CRA 287 de 2004 en su artículo 2 en lo denominado Cargos fijos, a tal punto que en providencia de la Honorable Corte Constitucional resalta que aun existiendo suspensión por no pago del servicio el usuario debe continuar con sus obligaciones contractuales, en lo concerniente a cargos fijos toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.

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

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE al reclamo presentado por ERNESTO SILVA ALDANA identificado con C.C. No. 16880367 por concepto de COBROS POR PROMEDIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ERNESTO SILVA ALDANA enviando citación a Dirección de Notificación:, K 38 21A 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTÍCULO TERCERO: Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ERNESTO SILVA ALDANA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 260351000 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E) de la LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en NEIVA, el 22 DE AGOSTO DE 2017

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **tmohammed**