

Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900.062917-9
 DG 25 G 95 A 15
 Línea Nr. 01 800 111 210

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CDRREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA
 Orden de servicio: 8324859

Fecha Pre-Admisión: 01/09/2017 10:47:45



RN817355614CO

4015
530

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: 410010326
 Teléfono: RN817355614CO

DESTINATARIO
 Nombre/ Razón Social:
 ASTRID LORENA RDJAS
 Dirección: C 2 10 40
 Ciudad: NEIVA_HUILA
 Departamento: HUILA
 Código Postal: 410010534
 Fecha de Admisión: 01/09/2017 10:47:45

Remitente
 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-POR
 Dirección: Calle 6 No. 6-02 NIT/C.C/T.: 891180010
 Referencia: Teléfono: 3003863562 - Código Postal: 410010326
 Ciudad: NEIVA_HUILA Dapta: HUILA Código Operativo: 4015460

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: ASTRID LORENA ROJAS
 Dirección: C 2 10 40
 Tal: No. D03498 Código Postal: 410010534
 Ciudad: NEIVA_HUILA Dapto: HUILA Código Operativo: 4015530

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

Dica Centener:
 Observaciones del cliente:
caja blanca portablanco 1030 # C- 719549

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rahusado	<input checked="" type="checkbox"/> CA	Cerrada
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	No contactada
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> N2	
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> FA	Fallecido
<input type="checkbox"/> DE	Desconocida	<input type="checkbox"/> AC	Apertada Clausurado
<input type="checkbox"/>	Dirección errada	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor

Firme nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tal: Hora: 10:30

Fecha de entrega:
 Distribuidor: *Fernando Roa H.*
 C.C. *G.C. 7.727.812*

Gestión de entrega:
 1ar *29/7* 2do *4911*

4015
460
PO.NEIVA
SUR



4604015530RN817355614CO



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

Neiva, 1 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Señor(a)
ASTRID LORENA ROJAS
C 2 10 40

-003498

SERVICIO SUSCRITO No. **170277450**

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. 120875 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. **3523 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. 3523 DE 22 DE AGOSTO DE 2017

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120875 de 31 DE JULIO DE 2017, instaurado por ASTRID LORENA ROJAS, para el predio ubicado en la C 2 10 40, identificado con Cuenta No. 170277450, al cual se le asignó el radicado No. 120875 de 31 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:

USUARIO RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO GENERADO EN LA FACTURA DE JUNIO. SOLICITA SE VERIFIQUE LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR, HACER PRUEBA DE LLAVES, REVISIÓN DE LOS SERVICIOS, DETERMINAR EL MOTIVO DEL ALTO CONSUMO Y SE RELIQUIDE LA FACTURA.

ANTECEDENTES

El día 31 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 2 10 40, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la factura del mes de Junio

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 120875 ,del 03 de agosto 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 toma lectura , se hace prueba de llaves y servicios en buen estado.Lectura 399 , predio habitado por un adulto"

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 170277450,el periodo reclamado y los 3 meses anteriores hallando:

Periodo	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo	Novedad
198- Jun	372	331	41	Consumo Real Con Visita Previa
197-May	331	301	19 (30)	Consumo Real Descuento Promedio Periodo Abril
196-Abr	-	-	11	Promedio Por actualización del sistema
195	301	289	12	Consumo Real Sin Novedad

Como se observa en el periodo 195 se envió el consumo que reportó el dispositivo de medida sin novedad. En

el mes de Abril se facturó un promedio de 11m³ (por actualización del sistema comercial),consumo que se procedio a descontar en el mes de Mayo, donde se genero un acumulado de **30m³**, siendo la diferencia el consumo registrado de **19m³**. . Ahora bien ya en Junio se observa que existió un consumo de 41m³,el cual fue facturado en su totalidad (pese a presentar desviacion significativa), teniendo en cuenta que se logró realizar de forma efectiva la visita de revisión previa.

Artículo 149. 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.

Obteniendo como resultado de la misma: "En el predio habita una sola persona, la señora tiene una peluquería en el mismo predio y que los de enseguida estan pegados. La señora pide se realice una visita para ver que esta sucediendo.Lectura 377".

Sobre el particular , en lo concerniente a la observacion elevada respecto, a la conexion fraudulenta debe aclararse que se realizaran los tramites administrativos internos , pero que ellos no modifican la resolucioe de la decision empresarial

Así las cosas al tener certeza de la ausencia de fugas , y al verificar que se respetó el debido proceso al no enviar todos los metros cúbicos hasta poder acceder a los servicios internos en la visita de revisión previa se procedio a enviar el consumo correspondiente al mes de Junio, siendo esta un consumo 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

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

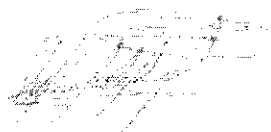
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 120875 de 31 DE JULIO DE 2017, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a ASTRID LORENA ROJAS, enviando citación a Dirección de Notificación: C 2 10 40, 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 22 DE AGOSTO DE 2017

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: jcaicedo

ANEXO: Copia visita revision previa



LAS CEIBAS - Empresas Publicas de Neiva E.S.P.
NIT. 801.100.101-8

ACTA DE VISITA PREVIA CRITICA

FECHA DE VISITA: 13/06/17	FECHA DE EMISION: 13/06/17 2:28:14 PM	CICLO: B	AREA:	PERIODO: 1 dia
CUENTA: 17027/1450	SUSCRIPOR: ANSELMA FARIAN DE D		DIRECCION: 2 16 40, DIEGO DE OSPINA, C 2 1	
USO: RESIDENCIAL	BARRIO: DIEGO DE OSPINA	TELEFONO:	No. MEDIDOR: 14646039	
LECTURANTE: 331	LECT. ACTUAL: 72	CONSUMO: 41	PROMEDIO: 5	NOVEDAD: SIN NOVEDAD
REC. AMANTE:	TIPO CONSUMO: 1A-10 CONSUMO		M. ORO:	
OBJETIVO DE LA VISITA:				

OBSERVACIONES Y DETALLES DE LA VISITA

Fecha: 13/06/17	Medidor: 112	Materia: PVC	Placa inicial:	
Tipos Medidor: Valvulado ()	Volumen: 41	Lectura Actual: 377	Presente Inicial: SI () NO (X)	
Marcas del Medidor: No. de Medidor: 00000000	Estado de las Bajas: Bajas (X) Anteriores ()	Anterior a una Baja ()	Perda ()	Medida ()
Medida presentada: SI (X) NO ()	Arreglo (X) No ()	Arrendado ()	Controlado ()	Observado ()
Estado Medidor: Bueno ()	Arrendado ()	Horizontal (X)	Diagonal ()	Existente ()
Tipos de Medidor: Vertical ()	Horizontal (X)	Diagonal ()	Existente ()	Medida ()
Estado del Predio: Lote Vacio ()	En construcción ()	Casa Habitada (X)	Solo ()	Desocupado ()
				Umedecido ()

ESTADO DE INSTALACIONES INTERNAS

Conexiones:	Buen Estado ()	Con Bajas (X) No ()	Setado o Cerrado ()
Acceso (X) No ()	En Clavos (X) No ()	Sigiloso (X) No ()	
Conexiones (X) No ()	Arrendado (X) No ()	Clavos ()	Duchas ()
Acceso Habilitado ()	Adultos ()	Niños ()	Construccion ()
Alcantarillado: SI () NO ()	Clase de uso: Construcción		

OBSERVACIONES ADICIONALES DE LA VISITA: En el predio habita una sola persona, Señora tiene una peluqueria en el mismo predio y que los de enseguida estan pegados, Señora pide se le realice una visita para ver que esta sucediendo.

Fecha de Terminación de la Visita:

Este documento es propiedad de las Empresas Públicas de Neiva E.S.P. y no debe ser utilizado para fines ajenos a los que fue creado. Toda reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito de las Empresas Públicas de Neiva E.S.P. será sancionada de acuerdo con lo establecido en el artículo 172 del Código Penal y en el artículo 270 del Código de Procedimiento Penal. Para mayor información consulte el Manual de Operación de las Empresas Públicas de Neiva E.S.P. y el Manual de Operación de los Medidores.

Considere el contenido de la presente carta, firme los datos de identificación, original y copia.

ORDENADOR:	<i>[Firma]</i>	OPERARIO:
NOMBRE:	FECHA EMISION:	NOMBRE: