

Servicios Postales
Nacionales S.A.
NIT 900.062917-9
D 25 G 95 A 55
Línea Nat. 01 8000 111 210

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



Centro Operativo: PO.NEIVA

Fecha Pre-Admisión: 04/09/2017 09:55:52

Orden de servicio: 8336555

RN818450320C0

REMITENTE

Nombre / Razón Social:
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE

Dirección: Calle 6 No. 6-02

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN818450320C0

DESTINATARIO

Nombre / Razón Social:
EFRAIN GUZMAN

Dirección: C 22 63 11

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410003711

Fecha Pre-Admisión:

04/09/2017 09:55:52

Valor Transporte de carga 000200 del 20/05/200

Valor Seguro 000200 del 20/05/200

4015
490

Remite Remite Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMFRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR
Dirección: Calle 6 No. 6-02 NIT/C.C/T.I.: 891180010
Referencia: Teléfono: 3003863552 - Código Postal: 410010326
Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Destinatario Destinatario Nombre/ Razón Social: EFRAIN GUZMAN
Dirección: C 22 63 11
Tel: No. 003514 Código Postal: 410003711
Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015490

Valores Valores Poso Físico(grs): 200
Pese y Velumétrica(grs): 0
Pese Factura de(grs): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$5.200
Coste de manejo: \$0
Valor Total: \$4.420

Dice Contener: Observaciones del cliente:
Alto riesgo

Causal Devoluciones:
RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
Dirección errada
C1 C2 Cerrada
N1 N2 No contactada
FA Fallecido
AC Apartado Clausurado
Fuerza Mayor

Firma nombre y/o seile de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 9:00

Fecha de entrega: 05/09/17

Distribuidor: Mauricio Narvaez Vargas

C.C. C.C. 7.727.012

Gestión de entrega: 1er 2do

4015
460

PO.NEIVA
SUR



40154684015490RN818450320C0



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

Neiva, 4 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Señor(a)
EFRAIN GUZMAN
C 22 63 11

-003514

SERVICIO SUSCRITO No. **290746500**

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. 120886 de 1 DE AGOSTO 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. **3566 de 23 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 07:03 AM, se expide el presente AVISO hoy 4 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. 8725800 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. 891.180.010-8
RESOLUCIÓN No. 3566 DE 23 DE AGOSTO DE 2017**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120886 de 1 DE AGOSTO DE 2017, instaurado por el (la) señor (a) EFRAIN GUZMAN, para el predio de la dirección C 22 63 11 identificado con la cuenta No. 290746500.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO MANIFIESTA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO DESDE ABRIL Y LE ESTAN COBRANDO UN CONSUMO POR PROMEDIO, SOLICITA VISITA Y AJUSTE A LA FACTURACION

ANTECEDENTES

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 2 DE AGOSTO DE 2017, al predio con Cuenta No. 290746500, se pudo determinar que: LECTURA 481 -SE OBSERVA EL PREDIO DESOCUPADO., SEGUNDA VISITA REALIZADA EL DIA 23 DE AGOSTO DE 2017 "SE RECTIFICA LECTURA DEL MEDIDOR 740, PREDIO VACIO DESOCUPADO.

CONSIDERACIONES

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, el historial del predio de la referencia, el cual refleja en los cinco últimos periodos lo siguiente:

Mes	LECTURA ACTUAL	LECTURA POSTERIOR	CONSUMO	NOVEDAD
Agosto	7410	481	154	Consumo real - Alto consumo
Julio	481	481	21	Promedio - Alto consumo
Junio	481	481	21	Obstruido
Mayo	481	481	21	Obstruido
Abril	481		21	Actualización del Sistema

Es necesario aclarar que en el mes de **Abril** la entidad prestadora del servicio realizó el cobro con el promedio histórico de los últimos 6 periodos (**21M3**) al encontrarse en actualización el Sistema Comercial de la Entidad, encargado de tomar lecturas en terreno dejando la misma lectura con la que terminó el mes de arzo (**481**)

No obstante se presentó una irregularidad para los meses **Mayo y Junio** en donde no se pudo acceder al aparato de medición por parte la empresa contratista encargada reportando como novedad <Obstruido>, por tal motivo la dependencia delegada procedió a facturar este periodo 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. (subraya fuera de texto original)

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 y/o mantener su aparato de medición en un lugar de fácil acceso para la toma de lectura.

Atendiendo a su petición, se procedió a revisar la hoja de vida de la cuenta No. 290746500, en la cual se observa que se facturó un consumo por promedio en el mes de **Julio** por encontrarse en investigación la desviación significativa (alto consumo), ya que se observó una alta diferencia de lecturas entre el mes de Mayo (**481**) y la tomada por parte de la empresa contratista encargada Delttec en el mes de **Julio (739)** de **258M3**, novedad por lo cual la dependencia de facturación generó un consumo promedio histórico de los últimos 6 meses de (**21M3**), hasta tanto se lograra entrar al predio y proceder a realizar las pruebas pertinentes para establecer las causas de la desviación significativa, con base a lo reglamentado en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en donde establece:

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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. 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.(...)

Así las cosas, directamente el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.** no procede a re liquidar los meses **Abril, Mayo, Junio y Julio** por los motivos anteriormente expuestos en esta Resolución.

Ahora bien según lo pretendido por el usuario y posterior a la verificación realizada, se pudo establecer que el predio presentó desviación significativa (Alto Consumo) en el mes de **Agosto** y la entidad incumplió lo reglado por el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, al no efectuar visita de revisión previa con el objetivo de hallar la causa del alto consumo.

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.

Por su parte el regulador del sector de agua potable y saneamiento básico expidió la Resolución CRA 151 de 2011, la cual debe ser aplicada por todos los prestadores de servicios públicos y en el siguiente artículo

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.

Como se calcula: al consumo de la factura del mes de **Agosto** se le resta el promedio histórico y este será el consumo sobre el que se analizara en que porcentaje hay aumento o reducción.

Factura	Periodo
Consumo periodo factura	154 m3
Promedio periodos anteriores	21 m3
Resultado de la resta	133 m3

Como último paso se realiza una regla de tres simple para determinar el porcentaje de variación del consumo.

21m3 (promedio) 100%

133m3 X

Donde X = 633%

En se orden de ideas, aplicado la formula diseñada por el ordenamiento jurídico, para el periodo de la vigencia da una desviación de **633%**; basado en ello y teniendo en cuenta que la entidad vulneró el debido proceso al Usuario y/o Suscriptor, se procede a re liquidar el mes de Agosto a los metros cúbicos consumidos en el predio por promedio (**21m3**), aclarando que dicha reliquidación se da por error de crítica de la entidad, y no por la naturaleza de la fuga hallada por el operario, toda vez que corresponde a una fuga perceptible.

Por último es importante recordarle al Usuario y/o Suscriptor que es responsabilidad conjunta establecer las causas de desviaciones significativas por ello, se solicita de forma respetuosa verificar los servicios constantemente para establecer una posible fuga perceptible, y cuando la entidad programe una visita con el mismo objetivo (Hallar causa de desviaciones) se encuentre alguien en el predio que atienda la visita y se le permita el ingreso al personal.

Así las cosas, LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA, accede a re liquidar el mes de **Agosto de 154 M3 a 21 M3**, por Alto consumo pues se observa que se presentó desviación significativa.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 120886 de 1 DE AGOSTO 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 EFRAIN GUZMAN, enviando citación a Dirección de Notificación: C 22 63 11, 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 23 DE AGOSTO DE 2017

Atentamente,



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

Proyectó: tmohammed