

Servicios Postales  
Nacionales S.A.  
NIT 900.062917-9  
D.G. 25 G 95 A 55  
Linea Nat: 01 800 111 210

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**

**CORREO CERTIFICADO NACIONAL**



RN819993945CO

Centro Operativo : PO.NEIVA  
Orden de servicio: 8353091

Fecha Pre-Admisión: 06/09/2017 09:52:40

**REMITENTE**

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

Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Departamento: HUILA  
Código Postal:  
Número: RN819993945CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
YILBREY NARVAEZ CLAROS  
Dirección: K 11 2E 13  
Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Departamento: HUILA  
Código Postal: 410008

Fecha Pre-Admisión:  
06/09/2017 09:52:40

Mín. tiempo de Lic de carga 000200 del 20/05/2017

4015  
000

**Valores Remitente**  
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.I.: 891180010

**Valores Destinatario**  
Nombre/ Razón Social: YILBREY NARVAEZ CLAROS  
Dirección: K 11 2E 13  
Tel: No. 003526  
Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Código Postal: 410008  
Depto: HUILA  
Código Operativo: 4015000

Peso Físico(grams): 200  
Peso Volumétrico(grams): 0  
Peso Facturado(grams): 200  
Valor Declarado: \$0  
Valor Flete: \$5.200  
Costo de manejo: \$0  
Valor Total: \$4.420

Dice Contener:  
Observaciones del cliente:  
*Empieza la cadena  
Uva 11 # 2E-21*

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Hora: 11:40

Fecha de entrega: 7/9/17  
Distribuidor: *Fernando Roa H.*  
C.C. C.C. 7.727.812

Gestión de entrega:  
 1er  2do



40150004015000RN819993945CD

Principal: Bogotá D.C. Colombia Biguinal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 800 111 210 / Tel. contacto: (57) 4222111; Min. Transporte: Lic. de carga 000200 del 2/9 de mayo de 2017/Min. TIC: Res. Mensajería Expresa 001957 de 9 septiembre del 2011  
El usuario de esta empresa autoriza el uso de los datos personales que se encuentran en esta etiqueta en la página web 4-72.com.co para el envío de mensajes de texto y/o correo electrónico de esta empresa.

4015  
000  
PO.NEIVA  
SUR



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

Neiva, 6 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Señor(a)  
**YILBREY NARVAEZ CLAROS**  
**K 11 2E 13**

**-003526**

SERVICIO SUSCRITO No. **170425600**

**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. 120962 de 3 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. **3582 de 25 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 07:39 AM, se expide el presente AVISO hoy 6 DE SEPTIEMBRE DE 2017.

Cordialmente,

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

---

**MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA**  
**PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR**  
**SUBGERENCIA COMERCIAL-LAS CEIBAS-EPN**

Proyectado por: ACASTILLO

Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila  
Tels. 8725500 Fax 8712130 – 116  
E-mail: [atc@ceibas.gov.co](mailto:atc@ceibas.gov.co)  
[www.lasceibas.gov.co](http://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  
ACTO EMPRESARIAL No. 3582 DE 25 DE AGOSTO DE 2017**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120962 de 3 DE AGOSTO DE 2017, instaurado por YILBREY NARVAEZ CLAROS, para el predio ubicado en la K 11 2E 13, identificado con Cuenta No. 170425600, al cual se le asignó el radicado No. 120962 de 3 DE AGOSTO 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 MENSIONA SEGUN RADICADO 6229 EN LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA LA INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO SOLICITA LE SEA REVISADO EL PREDIO**

**ANTECEDENTES**

El día 3 DE AGOSTO 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 11 2E 13, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO.

**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.

Para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 149 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE AGOSTO DE 2017 en la que participó el(la) señor(a) USUARIO FIRMA como usuario(a) del servicio público domiciliario y JUAN FLOREZ como funcionario(a) de la empresa LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se pudo verificar que:

*LECTURA 2716 -SE OBSERVA EL PREDIO HABTIADO POR 2 ADULTOS Y 1 MENOR - SERVICIOS INTERNOS NORMAL - MEDIDOR ESTABLE.*

En relación con la comunicación allegada, me permito informarle que el cobro de los servicios que hace LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se atiene a lo establecido por la Ley 142 de 1994 en el artículo 146 que establece que las empresas de Servicios Públicos están facultadas para realizar las lecturas a los medidores y con base en ellas establecer el valor a cobrar por el consumo correspondiente al periodo de las respectivas facturas.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **Las Ceibas Empresas Publicas De Neiva ESP**, el historial del predio a partir de la factura del periodo de junio, pese a que el reclamos recae sobre la factura del mes de julio de 2017.

| Mes    | Lec. Actual | Lec. Anterior | Consumo |
|--------|-------------|---------------|---------|
| Agosto | 2700        | 2684          | 16      |
| Julio  | 2684        | 2600          | 18      |
| Junio  | 2666        | 2647          | 19      |
| Mayo   | 2647        | 2609          | 22      |
| Abril  | 2609        | 2609          | 16      |

|       |      |      |    |
|-------|------|------|----|
| Marzo | 2609 | 2582 | 27 |
|-------|------|------|----|

La anterior grafica que plasma los consumos de los últimos 05 periodos, nos permiten manifestarle, que **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, le ha facturado en los meses de marzo, junio, julio y agosto, los metros cúbicos que estrictamente ha reportado su aparato de medición, lo cual es considerado un consumo real y ya se tomó la lectura del mes de agosto, la cual es acorde con el número de personas que habitan el predio, lo cual es considera un consumo real y en los meses de abril y mayo se ha facturado un consumo promedio acorde con la variación de lectura de su medidor para estos dos periodos (lectura anterior de abril 2609 M3 – lectura actual de mayo 2647 M3 = 38 M3, que es igual a los consumos de abril y mayo 22 M3 + 16 M3 = 38 M3), lo cual nos permite ratificar que para la cuenta de la referencia se ha facturado un consumo real y acorde con la estricta variación de lectura reportada por su aparato de medición.

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 usuario que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es su aparato de medición y el valor facturado obedece estrictamente al cobro de los metros cúbicos que ha registrado su medidor.

Finalmente se le informa que la factura No 43113163, se encuentra a nombre del señor JUAN B MOTTA B, en la cual se está facturando el consumo promedio de la cuenta 170425600, y la factura 43113164, que corresponde a la cuenta No 170425600, aparece a nombre de la señora ANA ELISA RUBIANO, que corresponde al predio ubicado en la Carrera 11 No 2 E 12k, cuenta totalmente independiente a la cuenta que figura a nombre del señor JUAN B MOTTA B.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

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. 120962 de 3 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 YILBREY NARVAEZ CLAROS, enviando citación a Dirección de Notificación: K 11 2E 13, 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 25 DE AGOSTO DE 2017

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: elavao