

472
 Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900 062917-9
 CG 75 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: 06/09/2017 09:52:40
 Orden de servicio: 8353091

RN819993954C0

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

4015
530

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 NIT/C.C.T.I: 891160010
 Referencia: Teléfono: 3003683582 - Código Postal:
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015000

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

DESTINATARIO
 Nombre/Razón Social: YILBREY NARVAEZ CLAROS
 Dirección: C 2B 10 75
 Ciudad: NEIVA_HUILA
 Departamento: HUILA
 Código Postal: 410010531
 Fecha Pre-Admisión: 06/09/2017 09:52:40

Destinatario
 Nombre/Razón Social: YILBREY NARVAEZ CLAROS
 Dirección: C 2B 10 75
 Tel: No. 003527 Código Postal: 410010531
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015530

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tel: Hora: 16:20
 Fecha de entrega: 7/9/17
 Distribuidor: **Fernando Roa H.**
 C.C. C.C. 7.727.812

Valores
 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

Dico Contener:
 Observaciones del cliente:
*Esta en 2 sola y
 CURE con una 10*

Gestión de entrega:
 1er 2do

4015
000
PO.NEIVA
SUR



40150004015530RN819993954C0



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
C 2B 10 75

-003527

SERVICIO SUSCRITO No. **170425500**

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. 120963 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. **3581 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 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 07:39 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
Téls. 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. 891.180.010-8

ACTO EMPRESARIAL No. 3581 DE 25 DE AGOSTO DE 2017

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120963 de 3 DE AGOSTO DE 2017, instaurado por YILBREY NARVAEZ CLAROS, para el predio ubicado en la C 2B 10 75, identificado con Cuenta No. 170425500, al cual se le asignó el radicado No. 120963 de 3 DE AGOSTO DE 2017.

En virtud del tramite del Derecho de Petición de rango constitucional, consagrado en el articulo 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 MANIFIESTA SEGUN RADICADO 6229 EN LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA LA INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO SOLICITA LE SEA REVISADO EL PREDIO Y VERIFIQUEN EL NUMERO DEL MEDIDOR

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 C 2B 10 75, 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 articulo 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 articulo 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) OSCAR REYES 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 6286 - SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 2 ADULTOS - SE OBSERVA FUGA EN EL SANITARIO - DEMAS SERVICIOS INTERNOS NORMAL - MEDIDOR NO REGISTRA CON LLAVES INTERNAS ABIERTA (FRENADO)

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 articulo 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 en mención y de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1994**, se revisan tan solo las facturas que al momento de la presentación de este reclamo no superen los cinco (5) meses de haber sido expedida por La Empresa; sobre las facturas con una antigüedad mayor a cinco (5) meses, ha operado la caducidad para la reclamación, advirtiendo que para el caso en mención se revisaran las facturas a partir del mes de marzo de 2017.

Periodo	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo
Agosto	6286	6286	8
Julio	6286	6286	8

Junio	6286	6286	8
Mayo	6286	6286	0
Abril	6286	6286	8
Marzo	6286	6286	8

La anterior grafica que plasma los consumos de los últimos 05 periodos, nos permiten manifestarle estimado usuario que el medidor del predio de la referencia se encuentra obstruido, motivo por el cual **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, le ha facturado de forma mensual un consumo promedio de 8 M3, lo anterior 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 remover todo obstáculo que impida la periódica toma de lectura de su aparato de medición.

En este sentido el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 se señala acerca de los instrumentos de medición del consumo, que en los contratos de condiciones uniformes la empresa puede exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos para la medición de estos, por consiguiente y de igual forma le solicitamos proceda a llevar su aparato de medición a la Organización Nacional de Acreditación ONAC, la cual certifica si el aparato de medición puede ser reparado o si por el contrario es necesario hacer la reposición del mismo (cambio)

También, la citada disposición precisa que los usuarios o suscriptores podrán adquirir los bienes y servicios a quien a bien tengan y que la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes (anexo técnico numeral 10 literal a): Los micromedidores serán de clase B, tipo volumétrico y/o velocidad)

En consecuencia de ello, no es obligación del usuario o suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen, pero si es obligación hacerlos reparar o reemplazar a satisfacción de la Empresa cuando se determine que su funcionamiento no permite la lectura de los consumos adecuadamente, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Si el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

En ese orden de ideas su reclamo ha sido atendido, pero no se accede a modificar factura alguna, puesto que el consumo facturado se ha determinado con base en promedios de predios en condiciones similares, ante la imposibilidad de medir razonablemente el consumo, acción que está permitida por la normatividad de la materia y por consiguiente es ajustada a Derecho; ahora, una vez el usuario remueva todo obstáculo que impida la toma periódica de lectura y sea posible determinar razonablemente el consumo en un periodo, se procederá a estudiar un posible ajuste a las ultimas 5 facturas, con base en el consumo de la cuenta en un periodo, lo que le permitiría a **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, determinar exactamente cuál es el consumo real de la cuenta.

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 en el periodo comprendido del 06 de junio de 2017, al 06 de julio de 2017, 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 de la referencia, luego no estamos frente a una doble facturación.

En este orden de ideas su petición ha sido atendida.

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

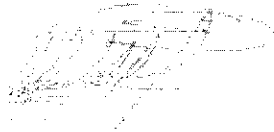
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 120963 de 3 DE AGOSTO DE 2017, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

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: C 2B 10 75, 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