

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN816479921CO

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 8315048

Fecha Pre-Admisión: 31/08/2017 08:39:46

EMITENTE

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA

Dirección: Calle 6 No. 6-02

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal:

Orden de Servicio: RN816479921CO

DESTINATARIO

Nombre/Razón Social: OMAR ALEXANDER BANGUERA ANGULO

Dirección: K 1E BIS 80A 39

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410001164

Fecha Pre-Admisión: 31/08/2017 08:39:46

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011

4015
520

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR
Dirección: Calle 6 No. 6-02
Referencia:
Ciudad: NEIVA_HUILA
UT/C.C/T.L: 891180010
Teléfono: 3003863582 - **Código Postal:**
Depto: HUILA **Código Operativo:** 4015000

Nombre/Razón Social: OMAR ALEXANDER BANGUERA ANGULO
Dirección: K 1E BIS 80A 39
Tel. No.: 003484 **Código Postal:** 410001164 **Código Operativo:** 4015520
Ciudad: NEIVA_HUILA **Depto:** HUILA

Valores Emisor:
Pese Físico(gra): 200
Pese Volumétrico(gra): 0
Pese Facturado(gra): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$5.200
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$4.420

Contenido:
Neopra 1 P
Cemento
Observaciones del cliente:
Ch 5261

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado
NE	No existe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No contactado
NS	No reside	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fallecido
NR	No reclamado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apertado Clausurado
DE	Desconocido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tal: Hera:

Fecha de entrega:

Distribuidor: Carlos Andrés

C.C. Gestión de entrega:
C.C. 7.722.051

4015
000

PO.NEIVA
SUR



40150004015528RN816479921CD



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

Neiva, 31 DE AGOSTO DE 2017

-003484

Señor(a)

OMAR ALEXANDER BANGUERA ANGULO
K 1E BIS 80A 39

SERVICIO SUSCRITO No. **49502200**

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. 121048 de 9 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. **3496 de 18 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 07:10 AM, se expide el presente AVISO hoy 31 DE AGOSTO 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@epneiva.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. 3496 DE 18 DE AGOSTO DE 2017

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 121048 de 9 DE AGOSTO DE 2017, instaurado por OMAR ALEXANDER BANGUERA ANGULO, para el predio ubicado en la K 1EBIS 80A 39, identificado con Cuenta No. 49502200, al cual se le asignó el radicado No. 121048 de 9 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 RADICA ESCRITO EN EL CUAL MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE LOS METROS CUBICOS Y LAS LECTURAS. FOLIOS:1

ANTECEDENTES

El día 9 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 1EBIS 80A 39, 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 14 DE AGOSTO DE 2017 en la que participó el(la) señor(a) ANDREA GARZON como usuario(a) del servicio público domiciliario y ANDRES GARZÓN como funcionario(a) de la empresa LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se pudo verificar que:

LECTURA 288 -SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 2 ADULTOS- 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 de la referencia, a partir del mes de junio de 2017.

Periodo	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo
Agosto	283	274	9
Julio	274	276	10
Junio	276	254	10

La anterior grafica que plasma los consumos de los últimos 02 meses, nos permiten manifestarle, que **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P**, le ha facturado en el mes de junio y julio un consumo de 10 M3, lo anterior

frente a un error en la toma de lectura del mes de junio, determinación anterior que se toma 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 periodo 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 periodos 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)

Ahora bien, determinaremos si lo facturado por promedio en estos dos periodos es acorde con la variación de lectura de su medidor, lo anterior de la siguiente forma: la lectura anterior del mes de junio fue de 254 M3 y la lectura actual del mes de julio es de 274 M3, para una diferencia de lectura de 20 M3.

Seguidamente se procederá a realizar la sumatoria de los consumos facturados por promedio en estos meses, lo anterior de la siguiente forma:

Julio: 10 M3.
Junio: 10 M3.

- 20 M3.

Lo anterior nos permite informarle que **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, le ha facturado un consumo acorde con la estricta variación de lectura reportada por su aparato de medición, siendo igual los 20 M3 de diferencia de lectura reportado por su medidor.

Ahora bien, los resultados de la visita técnica practicada el 14 de agosto de 2017, advierten que los servicios internos se encuentran en buen estado y el medidor se encuentran estable, descartándose algún tipo de fuga, luego la única causa para este consumo, es el uso que se ha hecho del servicio, encontrándonos de esta forma frente a un consumo estrictamente 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 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.

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. 121048 de 9 DE AGOSTO DE 2017, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

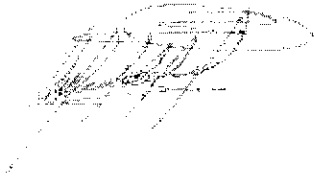
ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a OMAR ALEXANDER BANGUERA ANGULO, enviando citación a Dirección de Notificación: K 1E BIS 80A 39, haciéndole entrega de una copia de la misma e informándole que contra la presente proceden 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 18 DE AGOSTO DE 2017

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: elavao