



Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900.062917-9
 DG 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
 Orden de servicio: 8205982

Fecha Pre-Admisión: 02/02/2018 11:18:18



RN895890350C0

REMITENTE

Nombre/ Razón Social:
 EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
 E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
 Dirección: Calle 6 No. 6-82

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN895890350C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
 MARIA CRISTINA VIDAL REINA

Dirección: C 34 A 8G 23

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:

02/02/2018 11:19:19

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2017
 M. N. D. - Ministerio de Transportes y Comunicaciones

4015
000

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR
 Dirección: Calle 8 No. 6-02 NIT/C.C.T.: 881180010
 Referencia: Teléfono: 3883863582 - Código Postal: 410010326
 Ciudad: NEIVA_HUILA Dpto: HUILA Código Operativo: 4015468

Nombre/ Razón Social: MARIA CRISTINA VIDAL REINA
 Dirección: C 34 A 8G 23
 Tel: No. 808238 Código Postal: Código Operativo: 4015000
 Ciudad: NEIVA_HUILA Dpto: HUILA

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

Dice Contenedor:
Blanca Blanca ep
 Observaciones del cliente:
Cf no visible

Causal Devoluciones:
 RE Rehusado
 NE No existe
 NS No reside
 NR No reclamada
 DE Desconocido
 Dirección errada
 C Cerrada
 N1 No contactada
 N2
 FA Fallecida
 AC Apartado Clausurado
 FM Fuerza Mayor

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

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor: *Carlos Andrés Barrera Carrón*
 C.C.

Destinación de entrega:
 1er dd/mm/aaaa
J-2-18 1020 6 2:48

4015
460

PO.NEIVA
SUR



4015460401500RN095890350C0



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

Neiva, 2 DE FEBRERO DE 2018

Señor(a)
MARIA CRISTINA VIDAL REINA
C 34 A 8G 23

SERVICIO SUSCRITO No. **52012000**

E 006236

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. 125688 de 3 DE ENERO DE 2018**, 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. **8285 de 24 DE ENERO DE 2018**. 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 08:18 AM, se expide el presente AVISO hoy 2 DE FEBRERO DE 2018.

Cordialmente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectado por: OCAMPOS

Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila
Tels. 8725600 Fax 8712130 – 116
E-mail: info@epneivas.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. 8285 DE 24 DE ENERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 125688 de 3 DE ENERO DE 2018, instaurado por MARIA CRISTINA VIDAL REINA, para el predio ubicado en la D 34 8G 23, identificado con Cuenta No. 52012000, al cual se le asignó el radicado No. 125688 de 3 DE ENERO DE 2018.

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 SOLICITA SERVICIO DE GEOFONIA PARA ACLARAR LAS INQUIETUDES DE CONSUMO EN EL PREDIO AL CUAL ADJUNTA ACTA DE VISITA DE REVISIÓN PREVIA DEL 03 DE ENERO DE 2018.**

ANTECEDENTES

El día 3 DE ENERO DE 2018 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 D 34 8G 23, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la factura del mes de diciembre.

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 4 DE ENERO DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) MARIA CRISTINA VIDAL REINA como usuario(a) del servicio público domiciliario y ANDRÉS GARZON como funcionario(a) de la empresa LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se pudo verificar que: *LECTURA 115 -SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 3 ADULTOS - SE OBSERVA EL MEDIDOR REGISTRANDO POR FUGA EN EL SANITARIO - DEMAS SERVICIOS INTERNOS NORMAL.*

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 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, pero como la reclamación recae sobre el consumo de diciembre nos centraremos en ese mes y al mes siguiente ello es el mes de enero.

Periodo	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo
Enero	109	80	29
Diciembre	80	51	29

La anterior grafica que plasma el consumo de los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018, nos permiten

manifestarle, que **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, le ha facturado en dichos meses un consumo real y acorde con la estricta variación de lectura reflejada por su equipo de medición.

Ahora bien, en aras de garantizar el Debido Proceso instituido en el artículo 29 de la Constitución Política, y al evidenciar que en el mes de diciembre se presentó un alto consumo, **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, de forma inmediata dio estricto cumplimiento con lo establecido en el **Artículo 149 de la ley 142 de 1994**, investigando la causa del alto consumo, el cual indica: *"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"*.

De manera que el 04 de diciembre de 2017, se realizó visita de crítica la cual arrojó los siguientes resultados: PREDIO SOLO EN EL MOMENTO DE LA VISITA, MEDIDOR NUEVO Y ESTABLE, visita que fue atendida sin usuario del servicio y YORDY ANDERSON BARRERA como funcionario de la empresa. Asimismo, en atención a que la Empresa evidencia nuevamente un alto consumo registrado en el mes de enero, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 realizó la respectiva **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** con el fin de investigar la causa del alto consumo, esta visita fue practicada el día 03 de enero de 2018, en la cual se pudo establecer que: MEDIDOR ESTABLE AL MOMENTO DE LA VISITA SE REALIZO PRUEBA DE LLAVE MEDIDOR Y SERVICIOS EN BUEN ESTADO, visita que fue atendida por MARIA CRISTINA VIDAL REINA como usuario del servicio y JAIR MONTAÑA como funcionario de la empresa y la cual adjunta la usuaria como prueba en la petición.

Ahora bien, en la visita técnica realizada el 04 de enero de 2018, se evidenció que el medidor registra una lectura de 115 m³, y se observa el predio habitado por 3 adultos, asimismo se observa el medidor registrando por fuga en el sanitario y los demás servicios internos normales.

De tal manera que se logró determinar que en el inmueble se presentó una fuga perceptible en la cisterna, la cual por no requerir de equipos o instrumentos especiales para ser detectada, es considerada como una fuga perceptible. Ahora bien, la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico, por medio de resolución CRA 151 de 2001, establece la **Fuga perceptible** y de acuerdo con el artículo 3, numeral 3.13 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000, la define como el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. Las fugas perceptibles estarán a cargo del Usuario o Suscriptor, motivo por el cual no se procede a modificar lo facturado y se le solicita proceda de forma inmediata a reparar la fuga que le fue detectada en la visita técnica, lo anterior en aras de evitarse futuros altos consumos.

Conforme a lo anterior, **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, no procederá a re-liquidar lo facturado en diciembre y enero, por cuanto como ya se indicó, nos encontramos frente a una fuga perceptible la cual por ser detectada directamente por los sentidos, será asumida exclusiva por el usuario y no por la Empresa.

Adicional a lo anterior se le solicita señor usuario que si no lo ha hecho proceda a reparar esta fuga en aras de evitarse altos consumos.

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: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 125688 de 3 DE ENERO DE 2018, 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 MARIA CRISTINA VIDAL REINA, enviando citación a Dirección de Notificación: C 34 A 8G 23, 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 UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Oomiciliarios, 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.

Oado en NEIVA, el 24 DE ENERO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

**MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL**

Proyectó: apenagos

Anexo registro fotográfico de las actas de visita No.2365 y 6211

