

472

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

REMITENTE

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

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN897003548CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
YOLANDA AMEZQUITA

Dirección: C 86 2C 28

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:

05/02/2016 16:36:40

Min. Transporte, Lic. de carga 000200 del 20/05/2011
Lic. 10.º Div. Muestreo, Examen 010027 AJ/00 /00 /1018

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062917-9

CDRREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA

Fecha Pre-Admisión: 05/02/2016 16:36:40

Orden de servicio: 9219202



RN897003548CO

4015
000

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: Dirección: Calle 6 No. 6-02 Teléfono: 3003663562 Código Postal: 410010326
Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Destinatario
Nombre/ Razón Social: YOLANDA AMEZQUITA
Dirección: C 66 2C 26 Código Postal: Código Operativo: 40150D0
Tel: No. 006271 Depto: HUILA
Ciudad: NEIVA_HUILA

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

Dice Contener:
Observaciones del cliente: *El 4381 P NEGRO A Gemaif*

Causal Devoluciones:
RE Rehusado Cerrado
NE No existe No contactado
NS No reside Fallecido
NR No reclamado Apartado Clausurado
DE Desconocido Fuerza Mayor
Dirección errada

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

Fecha de entrega: *05/02/2016*
Distribuidor: *Cintas Andina's*
C.C.: *Barrion Garcia*
Gestión de entrega: *C.C. 7.12.011*
6 2 16 1110 7 2 16 1051

4015
460

PO.NEIVA
SUR



48154604015000RN897003548CD



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

Neiva, 5 DE FEBRERO DE 2018

Señor(a)
YOLANDA AMEZQUITA
C 86 2C 28

006271

SERVICIO SUSCRITO No. **49882600**

NOTIFICACION POR AVISO

Teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la recepción en forma personal de la respuesta de RECLAMACIÓN No. **125827 de 11 DE ENERO DE 2018** se procede a remitir el presente AVISO, en cumplimiento del artículo 96 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. **8427 de 25 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 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 07:28 AM, se expide el presente AVISO hoy 5 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. 8726600 Fax 8712130 - 116
Bogotá - Colombia
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. 8427 DE 25 DE ENERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 125827 de 11 DE ENERO DE 2018, instaurado por YOLANDA AMEZQUITA, para el predio ubicado en la C 86 2C 28, identificado con Cuenta No. 49882600, al cual se le asignó el radicado No. 125827 de 11 DE ENERO DE 2018.

Pretensiones: (LA USUARIA INDICA QUE EN EL PREDIO LE HAN PROMEDIADO LOS MESES DE NOVIEMBRE, DICIEMBRE Y ENERO SE LE EXPLICA QUE LOS OPERARIOS DEJARON COMO NOVEDAD REJA CON LLAVE POR QUE NO PUEDEN TOMAR LA LECTURA Y QUE DEBE SACAR EL MEDIDOR PARA UN SITIO VISIBLE Y ACCEQUIBLE A LOS OPERARIOS SOLICITA VISITA Y CORRECCION DE LA FACTURA.)

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 las siguientes consideraciones:

ANTECEDENTES:

Que en fecha 11 DE ENERO DE 2018 el (la) señor(a) YOLANDA AMEZQUITA identificado con C.C. No. 36177154, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 125827 consistente en COBROS POR PROMEDIO de la factura con Cuenta para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 49882600 Ciclo: 3 ubicada en: C 86 2C 28 en los meses de Noviembre, Diciembre y Enero.

Que para establecer el RECLAMO el PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de la LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., efectuó los siguientes trámites:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE ENERO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) MARIA INES MUÑOZ como usuario del servicio público y OSCAR FABIAN CAMPOS GONZALEZ como funcionario de la empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° J-482935 el cual registra una LECTURA 5693 -SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 2 ADULTOS - SERVICIOS INTERNOS NORMAL - MEDIDOR ESTABLE.

CONSIDERACIONES:

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 los últimos tres (03) meses de 2017, en el cuales se tomó y facturó un consumo real.

Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Novedad
Enero	5683	5647	20	Consumo acumulado de un mes
Diciembre	5647	5647	16	Promedio - Reja con llave
Noviembre	5647	5647	16	Promedio - Reja con llave

Que revisado en el Sistema Comercial de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para la hoja de vida de la cuenta No 49882600, se evidencia que en los meses de Noviembre y Diciembre el medidor presentó una novedad por lo cual se encontró el predio <reja con llave>, motivo por lo cual la dependencia de facturación procedió a generar consumo por promedio, 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:

"Artículo 146. 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.

Quando, 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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario." (subraya y negrita fuera de texto)

Así mismo, la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios mediante el **Concepto SSPD-OJ-2017-179 del 21/03/2017**, reiteró lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, indicando que:

"... el inciso cuarto de esta disposición señala, que el prestador también puede determinar el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior, cuando la falta de medición del mismo, ocurre por acción u omisión del suscriptor o usuario del servicio, sin que en este caso el legislador haya establecido el término durante el cual puede realizar la facturación de esa manera, por lo que se podría entender, que está facultado para hacerlo, mientras persista el hecho activo u omisivo que genera la falta de medición." (subraya y negrita fuera de texto)

Motivo por el cual **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva ESP**, le cobró un consumo promedio acorde con el consumo promedio de otros periodos del mismo suscriptor o usuario.

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 su aparato de medición en un lugar de fácil acceso para la toma de lectura (fuera de la reja con llave).

Así mismo, con base en la reclamación elevada se efectuó visita como lo constata el Acta de Revisión ocular No 125827 de fecha de 13 de Ener de 2018, en donde se establece en observaciones "Se observa predio habitado por 2 adultos se toma lectura, se hace prueba de llaves, se revisa los puntos de servicio y se encuentran en buen estado, Lectura **5693**", reflejando una diferencia desde la última toma de lectura real que fue en el mes de Octubre de **5647** y la tomada por el Operario de la empresa contratista encargada Delttec en el día 26 de Diciembre (Periodo de facturación del mes de Enero) de 2017 de **5683** reflejando una diferencia de **36 M3** consumidos entre los Periodos.

Ahora bien, es importante resaltar que dicho modo de facturación ya fue modificado en el mes de **Enero (2013-01)** en el cual puede verificar que se procedió a descontar los metros cúbicos facturados por promedio del mes de Diciembre (16 M3), pero no se descontó los metros cúbicos facturados por promedio en el mes de Noviembre de (16 M3); motivo por el cual, se procede a re liquidar el mes de Enero de 20 M3 a 4 M3, procediendo así a descontar los metros cúbicos del mes de Noviembre.

En ese orden de ideas, **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, accede a re liquidar el mes de **Enero de 20 M3 a 4 M3** correspondientes al consumo real del servicio en el predio, destacando que se accede a re liquidar este mes porque la dependencia de facturación generó un cobro de consumo por promedio por la novedad de reja con llave, por lo tanto debe mantener el medidor en de forma visible para así poder tomar lectura y facturarle conforme a consumo real del predio, porque de lo contrario se seguirá facturando por promedio, como se enunció anteriormente.

descartando de tal manera que el predio se encuentra bajo las causales de daños y/o anomalías en el medidor o en el servicio, y que evidencia que no existen daños, anomalías y/o fugas perceptibles e imperceptibles.

Cabe precisar que lo anterior no exonera de la realización del pago de lo conceptuado por la Resolución CRA 287 de 2004 en su artículo 2 en lo denominado Cargos fijos, a tal punto que en providencia de la Honorable Corte Constitucional resalta que aun existiendo suspensión por no pago del servicio el usuario debe continuar con sus obligaciones contractuales, en lo concerniente a cargos fijos toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.

Le recuerdo señor(a) usuario(a) que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es su aparato de medida.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

Por todo lo anteriormente expuesto, la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de la *LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.*, estando facultado por la Ley y las reglamentaciones de la empresa;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE al reclamo presentado por YOLANDA AMEZQUITA identificado con C.C. No. 36177154 por concepto de COBROS POR PROMEDIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) YOLANDA AMEZQUITA enviando citación a Dirección de Notificación, C 86 2C 28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

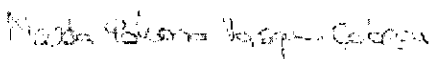
ARTÍCULO TERCERO: Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YOLANDA AMEZQUITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 49882600 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO CUARTO. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de la LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO QUINTO. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en NEIVA, el 25 DE ENERO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **tmohammed**