

472

Servicios Postales Nacionales S.A.  
NIT 900.062.917-9  
DG 25 G 95 A 55  
Línea N° 01 8000 111 210

472

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

**CORREO CERTIFICADO NACIONAL**



**RN897294338CO**

Centro Operativo: PO.NEIVA  
Orden de servicio: 9222715

Fecha Pre-Admisión: 06/02/2018 10:07:04

**REMITENTE**

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

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN897294338CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
YEISON FARID QUIMBAYA RAMOS

Dirección: C 17A 50 21 SEGUNDO PISO

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410003117

Fecha Pre-Admisión:

06/02/2018 10:07:04

Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2018  
Línea N° 01 Mensajería Express 000627 del 09/09/2018

4015  
490

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA  
E.S.P.-PQR  
Dirección: Calle 8 No. 6-02  
Referencia:   
Teléfono: 3003883562 - Código Postal: 410010326  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015480

Destinatario

Nombre/ Razón Social: YEISON FARID QUIMBAYA RAMOS  
Dirección: C 17A 50 21 SEGUNDO PISO  
Tel: No. 006282 Código Postal: 410003117  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015490

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: *Casa Crema 5962*  
*78 Pu. blancos 162*  
Observaciones del cliente:

**Causal Devoluciones:**

|  |                  |  |                     |
|--|------------------|--|---------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> RE | Rehusado         | <input checked="" type="checkbox"/> N1 | Cerrado             |
| <input type="checkbox"/> NE            | No existe        | <input type="checkbox"/> N2            | No contactado       |
| <input type="checkbox"/> NS            | No reside        | <input type="checkbox"/> FA            | Fallecido           |
| <input type="checkbox"/> NR            | No reclamado     | <input type="checkbox"/> AC            | Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> DE            | Desconocido      | <input type="checkbox"/> FM            | Fuerza Mayor        |
| <input type="checkbox"/>               | Dirección errada |  |                     |

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

c.c. Tel: Hora:

Fecha de entrega: *06/02/2018*

Distribuido: *Mauricio Navarrez Vargas*

c.c. *C.C. 7.727.012*

Gestión de entrega:  
 7:36  2do *8/2/18*  
*1:36* *310*

4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR



40154604015490RN897294338CO

Principal Bogotá B.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722005. Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2018 / Min.TC. Res. Mensajería Express 000627 de 9 septiembre del 2018

El usuario debe conservar esta copia como evidencia del contenido que se encuentra exhibido en la misma web 4-72 interactivo, debe conservarlo hasta contactar al centro de atención al cliente. Para obtener más información consulte el sitio web 4-72.com.co. Para conocer los horarios de Tratamiento consulte el sitio web 4-72.com.co



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

Neiva, 6 DE FEBRERO DE 2018

Señor(a)  
**YEISON FARID QUIMBAYA RAMOS**  
**C 17A 50 21 SEGUNDO PISO**

**006282**

SERVICIO SUSCRITO No. **311104200**

**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. 125834 de 11 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. **8449 de 26 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 Universitaria - 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 07:27 AM, se expide el presente AVISO hoy 6 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 3 No. 9-02 Neiva - Huila  
Tels. 8725500 Fax 8710130 - 116  
E-mail: [ceibas@lasceibas.gov.co](mailto:ceibas@lasceibas.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. 8449 DE 26 DE ENERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 125834 de 11 DE ENERO DE 2018, instaurado por YEISON FARID QUIMBAYA RAMOS, para el predio ubicado en la C 17A 50 21, identificado con Cuenta No. 311104200, al cual se le asignó el radicado No. 125834 de 11 DE ENERO DE 2018.

Pretensiones: (USUARIO SOLICITA REVISION Y CONFIRMACION. INFORMA QUE EL MEDIDOR O LA CUENTA ESTA CRUZADA CON LA DEL SEGUNDO PISO NO. 311104300.)

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:

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 11 DE ENERO DE 2018 el (la) señor(a) YEISON FARID QUIMBAYA RAMOS identificado con C.C. No. 1081154128, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 125834 consistente en COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO de la factura con Cuenta para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 311104200 Ciclo: 15 ubicada en: C 17A 50 21

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 12 DE ENERO DE 2018 en la que participó el (la) señora(a) YEISON FARID QUIMBAYA RAMOS 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° 1522228 el cual registra una LECTURA 612 - SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 2 ADULTOS Y 1 MENOR- SERVICIOS INTERNOS NORMAL Y MEDIDOR ESTABLE Y REGISTRÓ EN PRUEBA DE LLAVES PARA EL PRIMER PISO.

**CONSIDERACIONES**

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, el historial del predio de la cuenta No. 311104300, el cual refleja en los últimos cinco (5) susceptibles de reclamación lo siguiente:

| Mes        | Lec. Actual | Lec. Anterior | Consumo | Novedad      |
|------------|-------------|---------------|---------|--------------|
| Enero      | 617         | 608           | 9       | Consumo Real |
| Diciembre  | 608         | 596           | 12      | Consumo Real |
| Noviembre  | 596         | 586           | 10      | Consumo Real |
| Octubre    | 586         | 569           | 17      | Consumo Real |
| Septiembre | 569         | 554           | 15      | Consumo Real |
| Agosto     | 554         | 542           | 12      | Consumo Real |

La anterior gráfica que plasma la información de los últimos cinco periodos susceptibles de reclamación dando cumplimiento al artículo 154 de la ley 142 de 1994 establece que "*en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*", refleja el consumo real que la entidad ha facturado conforme a la diferencia de lecturas que el medidor ha registrado mes a mes.

Ahora bien; con base en la reclamación elevada se efectuó visita al predio como lo constata Acta de revisión No 125834 del 12 de Enero de 2017, con la cual se logró certificar que el visitador de la oficina de PQR, pudo acceder al aparato

de medición y realizar la toma de lectura "Se observa predio habitado por 2 adultos y 1 menor, medidor estable quieto, registró consumo en la prueba, servicios internos visibles buenos, se realiza pruebas de llaves y según factura este es del primer piso, todo está bien, no están trocados, se verifica la lectura, estabilidad del medidor y sus respectivas pruebas de los 2 medidores con el usuario y todo está bien, lectura 612", permitiendo determinar que se realizó pruebas de llaves al medidor y a los servicios internos, observando que todo está estable y bueno, además se confirma la lectura con el número de medidor en donde concuerdan las lecturas mes a mes y se observa que no ha existido un error de lectura en algún mes ni que se ha trocado las lecturas con otro medidor, por lo tanto; la marcación que arrojó el sistema para los periodos materia de reclamación, no se debe a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 ni en el concepto unificado SSPD-OJU-2009-02 1.3 3 como fugas imperceptibles, permitiéndole considerar a la entidad que se está inmerso dentro de lo denominado habitantes ocasionales y/o uso ocasional del servicio.

Siguiendo con el análisis de la reclamación, se halla en las observaciones del reclamo presentado por el Señor Yeison Farid Quimbaya, el día 11 de Enero de 2018 "Usuario solicita se verifique y confirme, informa que el medidor o la cuenta está cruzada con la del segundo piso No. 311104300" motivo por el cual se procedió a se revisar en el Sistema Comercial de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., para la hoja de vida de la cuenta No. 311104300 el consumo histórico de los últimos 6 meses encontrando lo siguiente:

| Mes        | Lec. Actual | Lec. Anterior | Consumo | Novedad      |
|------------|-------------|---------------|---------|--------------|
| Enero      | 823         | 815           | 8       | Consumo Real |
| Diciembre  | 815         | 812           | 3       | Consumo Real |
| Noviembre  | 812         | 801           | 11      | Consumo Real |
| Octubre    | 801         | 789           | 12      | Consumo Real |
| Septiembre | 789         | 761           | 28      | Consumo Real |
| Agosto     | 761         | 751           | 10      | Consumo Real |

Lo anterior se evidencia que para la cuenta No. 311104200, la entidad ha facturado un consumo real del servicio conforme a la diferencia de lecturas que el medidor ha registrado mes a mes y no ha existido error de toma de lectura.

Teniendo claro lo expuesto, en las consideraciones de la presente Resolución, se aclara que no se procede a re-liquidar los últimos 5 meses (susceptibles de reclamación) dando cumplimiento al artículo 154 de la ley 142 de 1994 establece que **"en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos** por el cobro de consumo registrado por medidor de otro predio (trocazo), para la cuenta objeto de reclamo No. 311104200 pues se certifica que el consumo facturado mes a mes corresponde a la estricta variación del medidor, constatando que no ha existido error alguno en la toma de lectura por parte de la empresa contratista encargada Detec, certificando lo anterior por medio del registro fotográfico que el mismo tiene, en donde se observa las lecturas que reflejó el medidor No. 152228 en cada mes para la correspondiente cuenta en referencia, constatando lo anterior con el Acta de visita Ocular de la Oficina de PQRS No. 125836, antes referenciada.

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.

Conforme a lo anterior, se puede comprobar que el consumo facturado para esta cuenta es real y acorde a la estricta variación del medidor por lo cual es un consumo correcto y debido.

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.

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:**

**ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDE** al reclamo presentado por YEISON FARID QUIMBAYA RAMOS identificado con C.C. No. 1081154128 por concepto de COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO 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) YEISON FARID QUIMBAYA RAMOS enviando citación a Dirección de Notificación:, C 17A 50 21 SEGUNDO PISO haciéndole entrega de una copia de la misma.

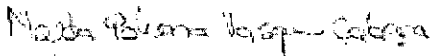
**ARTÍCULO TERCERO:** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YEISON FARID QUIMBAYA RAMOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 311104200 a 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 26 DE ENERO DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **tmohammed**