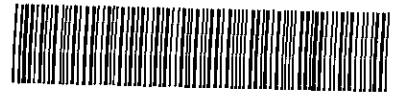


472  
 Servicios Postales Nacionales S.A.  
 NIT 900.062917.9  
 DG 25 G 95 A 55  
 Línea Nat. 01 8000 111 218

472

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

**CORREO CERTIFICADO NACIONAL**



RN898825050C0

**REMITENTE**

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

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN898825050C0

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
 SANDRA PATRICIA GIMENEZ

Dirección: K 5A 62 70

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 41000B

Fecha Pre-Admisión:  
 08/02/2018 11:37:40

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

Centro Operativo: PO.NEIVA  
 Orden de servicio: 9239895

Fecha Pre-Admisión: 08/02/2018 11:37:40

4015  
 000

**Remitente**  
 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: NIT/C.C.T.: 89118001D  
 Teléfono: 3D03863562 - Código Postal: 410010326  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4a1546a

**Destinatario**  
 Nombre/ Razón Social: SANDRA PATRICIA GIMENEZ  
 Dirección: K 5A 62 70  
 Tel: No. 006307 Código Postal: 41000B  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015000

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

Dir. Contener: *en 59 #62-64 y pasa al #62-72*

Observaciones del cliente:

**Causal Devoluciones:**

<input checked="" type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrada
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	Na reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Descanecida	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
*[Signature]*

C.C. \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_ Hora: *11:00*

Fecha de entrega: *9-2-18*

Distribuido: *Carlos Andrés*  
 C.C. *Bautista*

Gestión de entrega:  
 1er *[Signature]*  2do *[Signature]*

4015  
 460  
 PO.NEIVA  
 SUR



401546Bd015BBRN898825B5BC0



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

Neiva, 8 DE FEBRERO DE 2018

Señor(a)  
**SANDRA PATRICIA GIMENEZ**  
**K 5A 62 70**

SERVICIO SUSCRITO No. **41093000**

006307

**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. 125835 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. **8500 de 30 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 07:25 AM, se expide el presente AVISO hoy 8 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. 8725500 Fax 8712130 – 115  
E-mail: [comercial@lasceibas.gov.co](mailto:comercial@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. 8500 DE 30 DE ENERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 125835 de 11 DE ENERO DE 2018, instaurado por SANDRA PATRICIA GIMENEZ, para el predio ubicado en la K 5A 62 70, identificado con Cuenta No. 41093000, al cual se le asignó el radicado No. 125835 de 11 DE ENERO DE 2018.

En virtud del trámite 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 RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO GENERADO EN LA FACTURA DE ENERO. SOLICITA REVISION, DETERMINAR EL MOTIVO DEL ALTO CONSUMO Y SE RELIQUIDE LA FACTURA.**

**ANTECEDENTES**

El día 11 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 K 5A 62 70, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la factura del periodo 2018-1.

**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 término 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 12 DE ENERO DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) SANDRA PATRICIA GIMENEZ como usuario(a) del servicio público domiciliario y ANDRÉS GARZÓN como funcionario(a) de la empresa LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se pudo verificar que: *LECTURA 1194 -SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 3 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 en mención, advirtiendo que se revisara la factura de los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018.

Periodo	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo	Novedad
Enero	1185	1144	33	Alto consumo
Diciembre	1144	1144	8	Directa

Estimado usuario, para nosotros es grato comunicarnos con usted y por medio de la anterior gráfica, le informamos que en el periodo **2017-12**, se encontró la novedad de que el servicio se encontraba de forma directa, motivo por el cual **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, le ha facturado en el mes de diciembre al predio de la referencia un consumo promedio de 8 M3, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, determinación que se toma en atención a lo dispuesto por el Inciso 2° del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual

señala que:

*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. (Subraya fuera de texto original)*

Ahora, **para el periodo reclamado 2018-1**, el consumo fue desviado significativamente en comparación con el consumo promedio del predio, razón por la cual la empresa, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 149 de la ley 142 de 1994, dispuso de la correspondiente revisión previa, la cual fue ejecutada el día **2 de enero de 2018**, mediante acta No. **6001**, y en la cual se pudo establecer que: *Lectura 1189, habitan 3 adultos, medidor estable al momento de la visita se realizó prueba de llave medidor y servicios en buen estado se le informa el alto consumo.* Acta de revisión previa debidamente atendida y suscrita por el usuario NICOLAS MORALES.

En ese sentido, una vez realizada la visita de revisión previa, se descartó la presencia de fuga alguna que incidiera en el alto consumo (desviación significativa), por lo que se pudo establecer que ese consumo registrado por el medidor para el periodo 2018-1 fue generado por un mayor uso del servicio para este periodo, lo cual es considerado un consumo real.

Y fue por esa razón entonces, que una vez establecida la causa de la desviación (consumo mayor en el periodo), se procedió a su respectiva facturación; para lo cual, se tuvo en cuenta el consumo promedio facturado en el periodo 2017-12 (8M3) y se le restó al consumo registrado por el medidor para el periodo 2018-1 (41 m3), arrojando como resultado (33M3) los cuales corresponden a lo facturado en este último periodo.

A modo de conclusión y una vez finiquitado el procedimiento descrito en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, tenemos que la causa exclusiva del consumo facturado en el mes de enero, obedece al uso que se ha realizado del servicio por quienes habitan el predio y se ha descartado algún tipo de fuga u otra causal a la cual se le pueda atribuir este consumo; luego se ratifica que estamos frente a un consumo real, el cual no será objeto de modificación.

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 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. 125835 de 11 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 SANDRA PATRICIA GIMENEZ, enviando citación a Dirección de Notificación: K 5A 62 70, 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 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 30 DE ENERO DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

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

Proyectó: apenagos