

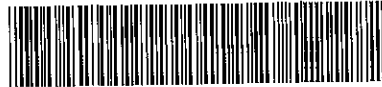
472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55 Linea Nat: 01 8000 111 210

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN898825134CO

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 9239695

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

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: RN898825134CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: JUDITH CHAVARRO

Dirección: K 8 22 14

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010156

Fecha Pre-Admisión: 06/02/2018 11:37:40

Mín. Transporte Lic de carga 000200 del 20/01/15/2011
Mín. TP de Mensajería Correo 010027-43/00/10/17/10

4015
530

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR		
	Dirección: Calle 6 Na. 6-02		
Destinatario	Nombre/ Razón Social: JUDITH CHAVARRO		
	Dirección: K 8 22 14		
Valores	Peso Físico(grs): 200	Dice Contener:	
	Peso Volumétrico(grs): 0	este vno g #22-12	
	Peso Facturada(grs): 200	Observaciones del cliente:	
	Valor Declarado: \$0	vno g # 22-26	
	Valor Flete: \$5.200		
	Costo de manejo: \$0		
	Valor Total: \$4.420		

Causal Devoluciones:		
<input checked="" type="checkbox"/> RE Rehusada	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2 Cerrado
<input checked="" type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2 No contactada
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA	Fallecida
<input type="checkbox"/> NR No reclamada	<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: 3:30
Fecha de entrega: 08/02/2018 9:218		
Distribuidor: Fernando Roa H.		
C.C.: C.C. 7.727.012		
Gestión de entrega:		
<input checked="" type="checkbox"/> 1er distribución	<input type="checkbox"/> 2do distribución	

4015
460
PO.NEIVA
SUR



40154604015530RN898825134CO



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

Neiva, 8 DE FEBRERO DE 2018

Señor(a)
JUDITH CHAVARRO
K 8 22 14

SERVICIO SUSCRITO No. **70335500**

000315

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. 125919 de 15 DE ENERO DE 2018**, se procede a remitir el presente **AVISO**, en cumplimiento del artículo 59 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. **8504 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 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 07:26 AM, se expide el presente AVISO hoy 8 DE FEBRERO DE 2018.

Cordialmente,

Macda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectado por: OCAMPOS

CPE No. 8-02 Neiva - Huila
Tel: 8725500 Fax 8712139 - 116
E-mail: comercial@lasceibas.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. 8504 DE 30 DE ENERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 125919 de 15 DE ENERO DE 2018, instaurado por JUDITH CHAVARRO, para el predio ubicado en la K 8 22 14, identificado con Cuenta No. 70335500, al cual se le asignó el radicado No. 125919 de 15 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:

USUARIA RECLAMA POR EL ALTO COBRO DE CONSUMO QUE SE ESTA REGISTRANDO PARA EL SERVICIO DE DOS (2) PERSONAS.

CONSIDERANDO:

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.

Siguiendo con el análisis de la reclamación se revisó en el sistema de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para la hoja de vida de la cuenta No 70335500, el periodo susceptible de reclamación de este medidor hallando:

Mes	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo	Promedio
Enero	342	306	36	34
Diciembre	306	273	33	29
Noviembre	273	242	31	26
Octubre	242	213	29	22
Septiembre	213	181	92(32)	8
Agosto	181	81	8 (100)	8
Julio	81	81	8 (65)	8
Junio	81	81	8 (34)	8
Mayo	81	32	8 (41)	8

Sobre el particular me permito dar claridad sobre los periodos reflejados en la gráfica y su respectiva facturación.

Como se puede verificar en la gráfica, en el mes de Mayo daba para facturar un consumo de 41 M3 según las lecturas arrojadas por su medidor, la entidad procede a facturarle consumo promedio de 8 M3 dejando consumo por facturar para el próximo mes, en el mes de Junio daba para facturar un consumo de 34 M3 según las lecturas de su medidor, razón por la cual se factura consumo promedio dejando consumo por facturar, en el mes de Julio daba para facturar un consumo de 65 M3, la entidad procede a frenar lecturas y

se factura consumo promedio dejando consumo por facturar, en el mes de Agosto daba para facturar un consumo de 100 M3 según por las lecturas arrojadas por su medidor, se factura consumo promedio y quedan por facturar 92 M3 para el siguiente mes, en el mes de Septiembre según lecturas daba para facturar un consumo de 32 m3 pero existe un consumo acumulado de 92 M3 dando para facturar un consumo de 124 M3, la entidad procedió a descontar los consumos facturados por promedio de los meses de Mayo (8), Junio (8), Julio (8), Agosto (8) dando un consumo real para este mes de 92 M3, en los meses de Octubre, Noviembre, Diciembre y Enero se facturó un consumo real según lo reportado por la estricta diferencia de lecturas de su medidor, la entidad procedió a enviar visita ocular N° 125919 el día 18 de Enero de 2018 donde en observaciones "Medidor bueno y estable, no reporta fuga en la visita, servicios revisados buenos, no hay tanque elevado, lectura 365".

Artículo 149. De la revisión previa. 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.

Ahora, analizando las facturas reclamadas, se encuentra que una vez aplicados los porcentajes transcritos en la Cláusula 2.3 del Contrato de Condiciones Uniformes de La Empresa, y que están previstos por la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, CRA, en su Resolución 151 de 2001, Artículo 1.3.2C.6, el cual estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el Período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, Que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es Bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a Los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor

o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo

menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);

c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa..."

En ese orden de ideas, se pudo evidenciar que según la visita los servicios y el medidor se encuentran en buen estado y no se encontraron fugas en el predio, lo cual nos permite manifestarle que el consumo que se ha facturado en el predio es real según lo reportado por la estricta diferencia de lecturas de su medidor.

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.

La única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es el aparato de medición y el valor facturado obedece estrictamente al cobro de los metros cúbicos que registró el medidor de la usuaria.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido..

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 125919 de 15 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 JUDITH CHAVARRO, enviando citación a Dirección de Notificación: K 8 22 14, 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

Yohana Vasquez Cabrera

**M. GDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL**

Proyectó: jmolina