

472

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

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 9375458

Fecha Pre-Admisión: 01/03/2018 16:19:19



RN912396645C0

REMITENTE

Nombre/ Razón Social
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE
NE
Dirección: Calle 6 No. 8-02

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 41001D326

Envío: RN912396645C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
EDERLEY SERRATO GUZMAN

Dirección: KR 5 38 61 SUR LC 0131

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 41DD08

Fecha Pre-Admisión:
01/03/2018 16:19:19

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2014
It. 10 - UP - Municipio: Fianza 110027 41 00 000 / 9308

4015
000

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
E.S.P.-PQR
Dirección: Calle 6 No. 8-02 NIT/C.C./T.J.: 891160010
Referencia: Teléfono: 3003863582 - Código Postal: 410010326
Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Nombre/ Razón Social: EDERLEY SERRATO GUZMAN
Dirección: KR 5 38 61 SUR LC 0131
Tel: No. 006606 Código Postal: 410008 Código Operativo: 4015000
Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

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

Diseño Contener:

Observaciones del cliente:

40154604015009RN912396645CD

Causal Devoluciones:

RE Rehusado
 NE No existe
 NS No reside
 NR No reclamado
 DE Desconocido
 Dirección errada

C1
 N1 N2
 FA
 AC
 FM

Cerrado
No contactado
Fallecido
Apartado Clausurado
Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

dd/mm/aaaa

02-03-18 075.200.267 63-03-18

4015
460PO.NEIVA
SUR

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/Min. IC. Res. Mensajería Expresa 001617 de 9 septiembre del 2011
El servicio de los correos certificados es un servicio de alto nivel en la red nacional. 472 trata de dar el mejor servicio para garantizar la entrega del envío. Para planes de servicio, consulte con el 472. Para consultar la Dirección de Tránsito, consulte con el 472.



006606

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

Neiva, 1 DE MARZO DE 2018

Señor(a)
EDERLEY SERRATO GUZMAN
KR 5 38 61 SUR LC 0131

SERVICIO SUSCRITO No. **210561508**

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. 126559 de 31 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. **9157 de 20 DE FEBRERO 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 07:24 AM, se expide el presente AVISO hoy 1 DE MARZO DE 2018.

Cordialmente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectado por: NGARZON

Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila
Tels. 8725500 Fax 8712130 – 116
E-mail: info@epneiva.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. 9157 DE 20 DE FEBRERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126559 de 31 DE ENERO DE 2018, instaurado por EDERLEY SERRATO GUZMAN, para el predio ubicado en la KR 5 38 61 SUR LC 0131, identificado con Cuenta No. 210561508, al cual se le asignó el radicado No. 126559 de 31 DE ENERO DE 2018.

Pretensiones: (EN EL MES DE ENERO SE COBRO PROMEDIO (REJA CON LLAVE). USUARIA SOLICITA SE VERIFIQUE LECTURA Y SE COBRE CONSUMO REAL.

)
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:

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 210561508 los últimos 2 meses de este medidor hallando:

Mes	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo	Promedio
Febrero	50	43	7	22
Enero	43	43	22	22

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**". Se evidencia que en el mes de **Enero** se facturó un consumo por promedio por presentarse novedad por lo cual se encontró el predio <Reja con llave> por lo cual la dependencia de facturación procedió a generar consumo por promedio, con base en consumos promedios de predios en condiciones similares, determinación anterior que se toma con base a lo dispuesto por el Inciso 2º del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual señala que:

"Cuando, 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(..) (negrita fuera del texto original)

Motivo por el cual **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva ESP**, le cobró un consumo promedio acorde con el consumo utilizado en un predio con las mismas características y destinado para el mismo uso.

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).

En el mes de Febrero se facturo consumo real según lo reportado por la estricta diferencia de lecturas que arrojo su aparato de medida, así mismo, con base en la reclamación elevada se efectuó visita como lo constata el Acta de Revisión ocular No 126559, de fecha de 02 de Febrero de 2018 donde en observaciones "Medidor se encontró estable quieto, registro consumo en la prueba servicios internos visibles buenos, se verifica lectura y estabilidad del medidor con el usuario, funciona local venta de pollo, lectura 50"

Ahora bien teniendo en cuenta lo expuesto se procede a realizar un aforo individual obteniendo la última lectura real del terreno que es del mes de Enero (43) y la registrada por el operario de la oficina de PQR (50) formula que da como resultado el cobro de **7 M3** siendo este el consumo real para el periodo susceptible de reclamación.

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 se procede a re liquidar el periodo de Enero de 22 M3 a 7 M3.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *"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.*

Cuando, 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.

Habrà 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."

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P..

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE al reclamo presentado por EDERLEY SERRATO GUZMAN identificado con C.C. No. 55152235 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) EDERLEY SERRATO GUZMAN enviando citación a Dirección de Notificación:, KR 5 38 61 SUR LC 0131 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: EDERLEY SERRATO GUZMAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 210561508 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 20 DE FEBRERO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectó: **jmolina**