

4-72
 Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900.062917-9
 DG 25 G 95 A 95
 Línea Nat. 01 8000 111 210

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN912396708C0

Centro Operativo: PO.NEIVA
 Orden de servicio: 9375458

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

REMITENTE

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

Ciudad: NEIVA_HUILA
 Departamenta: HUILA
 Código Postal: 410010326
 Envío: RN912396708C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: EDER OSWALDO SANCHEZ MONTEALEGRE
 Dirección: C 559 5 27

Ciudad: NEIVA_HUILA
 Departamenta: HUILA
 Código Postal: 410001046
 Fecha Pre-Admisión: 01/03/2018 18:19:19

4015
 520

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.: 891180010
 Referencia: Teléfono: 3003863552 - Código Postal: 410010328
 Ciudad: NEIVA_HUILA Dpto: HUILA Código Operativo: 4015480

Nombre/ Razón Social: EDER OSWALDO SANCHEZ MONTEALEGRE
 Dirección: C 55B 5 27
 Tel.No. 006812 Código Postal: 410001046
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015520

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

Dice Contener:
 Observaciones del cliente: e vende 2 PISO R-NEGRA 3227

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tat: Here:

Fecha de entrega: Elmer Cardozo
 Distribuidor:
 C.C. C.C. 83091775
 Gestión de entrega:
 1er 02 MAR 2018
 2do 03 MAR 2018

4015
 460

PO.NEIVA
 SUR



48154604015520RN912396708C0

Min. Transporte Lic de carga 000200 del 20/05/2016
 M. T. P. Que Modificación Comuna 00009 del 02/02/2016

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte Lic de carga 000200 del 20 de mayo de 2016/Min. IC. Res. Mensajería Expressa 001867 de 9 septiembre del 2011
 El servicio de correo certificado nacional es un servicio del correo nacional que se presta en la misma red de 4-72. Para más información consulte con el personal de atención al cliente en la oficina de 4-72 o en el sitio web www.4-72.com.co



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

006612

Neiva, 1 DE MARZO DE 2018

Señor(a)
EDER OSWALDO SANCHEZ MONTEALEGRE
C 55B 5 27

SERVICIO SUSCRITO No. **41052000**

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. 126576 de 1 DE FEBRERO 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. **9186 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 Unversitaria - Pqr de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Oomiciliarios, 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 VASQUEZ 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. 9186 DE 20 DE FEBRERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126576 de 1 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por EDER OSWALDO SANCHEZ MONTEALEGRE, para el predio ubicado en la C 55B 5 27, identificado con Cuenta No. 41052000, al cual se le asignó el radicado No. 126576 de 1 DE FEBRERO 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:

EL USUARIO INDICA QUE LOS CONSUMOS DE LOS ULTIMOS SEIS MESES SE LE A INCREMENTADO Y EN EL PREDIO HABITAN DOS ADULTOS UN MENOR,SOLICITA VISITA Y CORRECCION DE LA FACTURA SI AHI LUGAR

ANTECEDENTES

El día 1 DE FEBRERO 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 C 55B 5 27, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la factura de los últimos seis meses.

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.

Teniendo en cuenta la petición elevada se verifico en el sistema de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para la hoja de vida de la cuenta No 41052000, los periodos reclamados hallando:

Periodo	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo del Periodo	Consumo Promedio	Novedad
2018-2	274	263	11	9	Diferencia de Lectura Reportada Por Medidor
2018-1	263	255	8	9	Diferencia de Lectura Reportada Por Medidor
2017-12	255	247	8	11	Diferencia de Lectura Reportada Por Medidor
2017-11	247	237	10	11	Diferencia de Lectura Reportada Por Medidor
2017-10	237	229	8	12	Diferencia de Lectura Reportada Por Medidor

2017-9	229	220	9	12	Diferencia de Lectura Reportada Por Medidor
--------	-----	-----	---	----	--

En los meses **Reclamados** se descarta la presencia de un alto consumo (indicativo de una posible fuga) elemento de juicio por el cual no se procedió a realizar visita de revisión previa a la facturación si no que se envió la estricta diferencia de lectura reportada (al ser un consumo acorde al histórico del uso del servicio en el predio) toda vez que 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 1.3.20.6, el cual estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado, es inferior.:

"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..."

Por ende no se configura la desviación significativa; a voces del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Siguiendo con el análisis de la reclamación y motivado por ello, se realizó visita por parte de la oficina pqr como lo soporta acta No 126576 del 03 de Febrero de 2018.

"SE TOMA LECTURA, MEDIDOR ESTABLE AL MOMENTO DE LA VISITA, SE ENCONTRO UN MENOR DE EDAD, LECTURA 276, PREDIO HABITADO POR DOS ADULTOS Y DOS MENORES"

Es importante recordarle al usuario y/o suscriptor que es responsabilidad conjunta establecer las causas de desviaciones significativas por ello, se solicita de forma respetuosa verificar los servicios constantemente para establecer una posible fuga perceptible, y cuando la entidad programe una visita con el mismo objetivo (Hallar causa de desviaciones) se encuentre alguien en el predio que atienda la visita y se le permita el ingreso al personal.

Conforme a lo anterior, se descartando fugas de cualquier naturaleza y se puede comprobar que el consumo facturado para esta cuenta es real y acorde a la estricta variación del medidor mes a mes (lectura anterior y lectura actual), por lo cual es un consumo correcto y debido.

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.

De esta forma, **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, en cumplimiento a lo establecido por nuestra Constitución Política en su **ARTICULO 23.** *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"* y siguiendo los parámetros establecido en los artículos 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 de ley 1755 de 2015, y con forme a los lineamiento de Ley 1437 de 2011, le hemos dado tramite a su petición y se ha proferido el respectivo pronunciamiento administrativo sobre la misma.

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. 126576 de 1 DE FEBRERO 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 EDER OSWALDO SANCHEZ MONTEALEGRE, enviando citación a Dirección de Notificación: C 55B 5 27, 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 20 DE FEBRERO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: jcaicedo