

4-72

Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900.062917-9
 DG 25 G 95 A 55
 Línea Nat: 01 8000 111 210

4-72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



Centro Operativo : PO.NEIVA
 Orden de servicio: 9394175

Fecha Pre-Admisión: 05/03/2018 16:21:13

RN914104243CO

REMITENTE

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

Ciudad: NEIVA_HUILA
 Departamento: HUILA
 Código Postal: 410010326
 Envío: RN914104243CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
 KERLY YURANY CALDERON
 Dirección: K 32 27A SUR 04
 Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA
 Código Postal: 410006329
 Fecha Pre-Admisión:
 05/03/2018 16:21:13

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011
 U.E. TIC del Ministerio de Comunicaciones 000007 del 08/08/2011

4015
470

Remite
 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.I.: 891180810
 Referencia: Teléfono: 3003983562 - Código Postal: 410010328
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: KERLY YURANY CALDERON
 Dirección: K 32 27A SUR 04
 Tel: No. 006647 Código Postal: 410006329 Código Operativo: 4015470
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

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

Dice Contener: *pesu de cil 27 a cil 28*
 Observaciones del cliente: *cerca 32*

Causal Devoluciones:
 RE Rehusado
 No existe
 NS No reside
 NR No reclamado
 DE Descencide
 Dirección errada
 C1 Cerrado
 N1 No contactado
 FA Fallecido
 AC Apartado Clausurado
 FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tel: Hora: *1:10*

Fecha de entrega: *06-03-18*

Distribuidor:
 C.C. **Juan Ricardo Rojas**
 Gestión de entrega:
 1er distribución
 2da distribución
 C.C. *1.075.221.267*

4015
460

PO.NEIVA
SUR



40154604015470RN914104243CO

006647



LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
NIT. 891.100.010-8

Neiva, 5 DE MARZO DE 2018

Señor(a)
KERLY YURANY CALDERON
K 32 27A SUR 04

SERVICIO SUSCRITO No. **252506760**

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. 126585 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. **9247 de 22 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 Unviersitaria - 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 5 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. 9247 DE 21 DE FEBRERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126585 de 1 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por KERLY YURANY CALDERON, para el predio ubicado en la K 32 27A SUR 04 AP 203 B/TEJARES DEL SUR, identificado con Cuenta No. 252506760, al cual se le asignó el radicado No. 126585 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:

USUARIO MANIFIESTA QUE EL CONSUMO REGISTRADO EN EL EMES 1 ES MUY ELEVADO YA QUE EL PREDIO QUEDO DESOCUPADO A FINALES DE DICIEMBRE DEL 2017. SOLICITA VERIFICAR FACTURACION.

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 K 32 27A SUR 04 AP 203 B/TEJARES DEL SUR, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la factura No. 252506760

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 referencia, el cual refleja en los cinco últimos 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*", lo siguiente:

Mes	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo	Promedio	Novedad
Enero	165	112	53	21m3	Se puedo establecer causa de la desviación significativa , estableciendo fuga imperceptible , razón por la cual a la diferencia de lecturas de este periodo es de 51m3 y se procede a re liquidar a 0m3 por presentar novedad de predio desocupado
Diciembre	112	59	88	12m3	Se procede re liquidar esos 88m3 a 12m3 consumo promedio, por presentar fuga imperceptible
Noviembre	59		12(47m3)		Se presenta una desviación

		12		12m3	significativa , no se pudo establecer causa de la misma, se factura consumo promedio de 12 m3. Quedando en investigación 35 m3
--	--	----	--	------	--

Para el periodo de noviembre, 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, en la cual se pudo establecer **"Lectura 061, medidor registrando a la hora de la visita, se deja la llave de paso cerrada"**, procediendo entonces a facturar un consumo promedio de 12m3 y se deja en investigación 35m3 (adjunto acta de revisión previa realizada el día 15 de noviembre del 2017)

Por otro lado, en el periodo de diciembre, 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, en la cual no se pudo establecer la causa de la desviación significativa presentada por encontrarse **"Lectura 120, habitan 5 personas se realizó prueba de llaves, medidor bueno y estable, no reporta fuga, servicios buenos"**, procediendo a facturar un consumo acumulado de 88m3 (adjunto acta de revisión previa realizada el día 14 de diciembre del 2017.)

En este sentido, una vez se pudo realizar la visita de la revisión previa, se descarta la presencia de fuga alguna que incidiera en el alto consumo (desviación significativa presentada), por lo que se pudo establecer que ese consumo registrado por el medidor para el periodo de enero es un consumo real.

Ahora bien, ya en el periodo de enero (objeto de reclamación) el consumo que reporto el medidor, fue por la estricta diferencia de lecturas, procediendo entonces a facturar un consumo real de 53m3.

Mediante visita ocular No 126585, que se realizó el día 03 de febrero de 2018, se pudo establecer: **"Lectura 179, se verifica predio desocupado, medidor se encontró registrando consumo, servicios internos visibles buenos, llaves cerradas, continua registrando consumo"**.

La empresa procedió a oficiar al área encargada para que desarrollara visita técnica en este caso la (GEOFONIA) al predio y verificar si existe alguna fuga o anomalías que incidiera en el alto consumo (adjunto acta de geofonia realizada el día 15 de febrero del 2018)

Se realiza acta de visita No 82759 de geofonia el día 15 de febrero de 2018 encontrando: ***Lectura 182, ya se arregló daño interno imperceptible que tenía en la tubería que surte la alberca, se encontró medidor estable y servicios buenos.***

En ese orden de ideas se procede a re liquidar el periodo de enero de 53m3 a 0m3, puesto que en este periodo se comprobó que el predio está desocupado y para el periodo de diciembre se re liquida de 88m3 a 12m3, porque se evidencio que esa causa de la desviacion significativa, surge por una fuga imperceptible y que ese daño ya fue arreglado.

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: ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 126585 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 KERLY YURANY CALDERON, enviando citación a Dirección de Notificación: K 32 27A SUR 04, 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 21 DE FEBRERO DE 2018.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectó: abonilla

ANEXO COPIA DE LA VISITA PREVIA REALIZADA EL DIA 15 DE NOVIEMBRE DE 2017



LAS CEIBAS - Empresas Publicas de Neiva E.S.P.

NIT. 891.180.101-8

ACTA DE VISITA PREVIA CRITICA

ORDEN DE VISITA: 041 FECHA DE EMISION: 17/10/2017 3:53:08 PM CICLO: 13 AREA: PERIODO: Nov

CUENTA: 252506760 SUSCRIPOR: MARIA ALCILDA GARAVITO HURTADO DIRECCION: K 32 27A SUR 84 AP 203 B/TEJARE:

USO: RESIDENCIAL BARRIO: Tejaras Del Sur TELEFONO: 8609930 No. MEDIDOR: 09CANS 0003296

LECTANTE: 12 LECT ACTUAL: 59 CONSUMO: 47 PROMEDIO: NOVEDAD: SIN NOVEDAD

RECLAMANTE: TIPO CONSUMO: ALTO CONSUMO ESTRATO: 1

OBJETIVO DE LA VISITA:

OBSERVACIONES Y DETALLES DE LA VISITA

Fecha: 15/11/17 Usuario: Maria Alcilda Garavito Hora Inicio: 7:00

Acometida Diámetro: 1/2 Material: PVC Presenta Fuga: SI () NO (X)

Tipo de Medidor: Velocidad () Volumen () Lectura Actual: 59 Encofrado: SI () NO (X)

Marca de Medidor: Omaleus No. de Medidor Encofrado: 3296

Medidor presenta Sellos: SI (X) NO () Estado de los Sellos: Buenos (X) Rotos ()

Ubicación Medidor: Andén (X) Antejardín Libre () Antejardín con Reja () Pared () Nicho ()

Estado Medidor: Bueno (X) Averiado () Contraluz () Ostruido () No Existe ()

Posición Medidor: Vertical (X) Horizontal () Diagonal () Fácil Lectura: SI (X) NO ()

Estado del Predio: Lote Vacio () En construcción () Casa Habitada () Solo (X) Desocupado () Demolido ()

ESTADO DE INSTALACIONES INTERNAS

Observaciones: Buen Estado (B) Con Gotas o Fuga (G) Sellado o Clausurado (S)

Abejca () No. Tq Elevado () No. Sanitario () No. Lavamanos () No. Lavaplatos () No. Otras () Cules:

No. de Habitantes del Inmueble: Adultos: Niños: Ocasionalmente:

Alcantarillado: SI (X) NO () Clase de uso Encontrada: Residencial

OBSERVACIONES ADICIONALES DE LA VISITA

Medidor registrado a la hora de la visita se deja las llaves de casa cerrada ya que el predio es encerrado solo lectura actual 59 se deja copia del acta informando el alto consumo

Hora de Terminación de la Visita: 7:15

Por cuanto es importante tener en cuenta lo estipulado en el artículo 143 de la Ley 142 de 1994, que establece la obligación de las Empresas a investigar las distorsiones significativas que a continúo afectan igualmente el artículo 145 de la misma Ley, dentro de la obligación de la empresa como del Suscriptor o Usuario de verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y la obligación de adoptar disposiciones eficaces para que no se eleven. Por último recordar que el artículo 26 de Decreto 352 de 2000, reglamento de la Ley 142 de 1994, establece como causal de suspensión unilateral "impedir a los funcionarios, autorizados por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y descentralizados, la inspección de las instalaciones, equipos o medidores de los consumidores".

Para Constancia del contenido de la presente acta, firmen quienes en ella intervinieron, original y copia.

ORDENADOR

NOMBRE

FIRMA USUARIO

Firma Operario

NOMBRE

OPERARIO

ACTA DE VISITA

PREVIA CRITICA
DE SERVICIOS SIGMA I
LAS CEIBAS ESP



4437

REVISOR: **PEREZ DA SILVA**
FECHA: **2017-12-14 09:49:30 - 9:49:31**
CLIENTE: **MARIA ALCEGA GARAVITO**
CATEGORIA: **K 32 27A SUR 04 AP 203**

En la fecha 2017-12-14 se realizó una visita al domicilio de la cliente para verificar el cumplimiento de los requisitos de instalación de la línea de telefonía fija y la instalación de la línea de televisión por cable. Se verificó que el domicilio cuenta con la infraestructura necesaria para la instalación de las líneas solicitadas.

INDICADOR: **09CAM3 0903296 13**
CATEGORIA: **120**

TIPO DE SERVICIO: **1 - DOMESTICO**
ESTADO DE SERVICIO: **3 - HABITADO**
CALIDAD DE SERVICIO: **1 - BUENO**

FECHA DE VISITA: **14/12/2017**
LUGAR DE VISITA: **Las Ceibas**

REVISOR: **PEREZ DA SILVA**

5. **REVISOR REGISTRO**
El registro del servicio no coincide con el número de línea de telefonía fija y la línea de televisión por cable. Se realizó una llamada a la cliente para verificar el estado de los servicios y se le informó que se le daría un nuevo número de línea de telefonía fija y se le daría un nuevo número de línea de televisión por cable.

REVISOR: **LUIS ALBERTO LOZADA**
Firma: *[Firma]*

ANEXO COPIA DE LA VISITA REALIZADA DE GEOFONIA EL DIA 15 DE FEBRERO DE 2018

ACTA DE VISITA ACUEDUCTO RED DOMICILIARIA			
Proceso : GESTION DE ACUEDUCTO	Vigencia desde : 01/08/2017	Grupo: AC-FR-06	Versión: D1

Orden visita No N2759 Fecha Emisión 2/14/2018 Solicita: GEOFONIA
 Predio: 751346746 Suscriptor: MARIA ALCEIDA CARAVIJO HURTADO Dirección: K 32 27A SUR DE AP 308 BITEJARES DEL SUR, K 32 27A SUR 04 AP 303 BITEJARES DEL SUR
 L. Anter: _____ L. Actual: 165 Espiral: Reje Bajo No Medidor: 17048579

Uso: RESID-EST 1 Ciclo: 13 Marca Medidor: _____ Teléfono: _____
 Chequeo de la visita: REALIZAR SERVICIO DE GEOFONIA TENIENDO EN CUENTA QUE EL PREDIO REGISTRA CON LLAVES INTERNAS CERRADAS SEGUN POR 32695, CONTACTO: KERLY YURANY CALDERON CRI. 2184181878

OBSERVACIONES Y DETALLES DE LA VISITA

Fecha: 15-02-2018 Usuario: ANDRES CALDERON Hora local: _____
 Medidor Encabrado: 91 Numero Medidor: _____
 Acometida: Presencia Fuga: Si () No () Diámetro: 1/2 Material: PVC
 Tipo de Medidor: Velocidad () Voltaje () Emisorador: Si () No () LAMPARA ENCENDIDA: 192
 Ubicación Medidor: En Anclaje sin Reje () En Anclaje con Reje () En Andén () En la Pared ()
 Observación del Medidor: Buena () Roto () Frenado () En Contra Flujó () Tapado () Ingreso ()
 Posición del Medidor: Vertical () Inclinado () Horizontal ()
 Estado del Predio: Solo () Lote Vuelto () Habilitado () Demolido () Desocupado () Construcción () Edificio ()
 Proyecto Urbanístico () Albergue () Otro () CUI: _____
 Existencia Tanque: Si () No () Elevado () Subterráneo () Capacidad: _____ (L)
 Señales: Llave Terminal () Señal () Buena () Oromel () Llave Menos () Llave Faltos () Hidrantes ()
 Tipo de Uso: Doméstico () Fabril () Oficina () Almacén () Llave Autos () Recreación () Colegio ()
 No Habilitadas del Inmueble: Altillos () Nidos () Ocasionales ()
 Barrio: TEJARES DEL SUR Telefónico Contacto: _____
 Nombre del Establecimiento: _____



OBSERVACIONES: SE USARON LAS LLAVES INTERNAS PARA PERCEPCIÓN DE QUE TODA EN LA TUBERÍA NO SE SUENTA LA ALBERCA Y SE REALIZÓ EL SERVICIO DE GEOFONIA

Hora de Terminación de la Visita: _____

Señor Usuario es importante tener en cuenta lo definido en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que establece la obligación de la Empresa a investigar las devoluciones significativas frente a consumos anteriores; Igualmente el Artículo 145 de la misma Ley, determina la obligación tanto de la Empresa como del Suscriptor o Usuario de verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y la obligación de ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Por último recordar que el Artículo 26 del Decreto 302 del 2000, reglamentario de la ley 142 de 1994, establece como causal de suspensión unilateral "impedir a los funcionarios, autorizados por la Entidad Proveedor de los Servicios Públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores"

Para Constancia del contenido de la presente Acta, firman quienes en ella intervinieron, original y copia:

Andrés Calderón
 FIRMA USUARIO
 Copia: 751346746

Andrés Calderón
 OPERARIO