

472
 Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900.062.917-9
 DG 25 G 95 A 55
 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: 9383g45

Fecha Pre-Admisión: 02/03/2018 15:39:37



RN913231529C0

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: RN913231529C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
 NANCY JACOBO

Dirección: K 39 B 21 72 SUR

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410006274

Fecha Pre-Admisión:
 02/03/2018 15:39:37

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011
 Lic. No. 000200 del 20/05/2011

4015
470

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR	
	Dirección: Calle 6 No. 8-D2	
Destinatario	Nombre/ Razón Social: NANCY JACOBO	
	Dirección: K 39 B 21 72 SUR	
Valores	Peso Físico(grams): 200	Dice Contener: <i>Gasas 1 pajo</i>
	Peso Volumétrico(grams): 9	
Observaciones del cliente:	Peso Facturado(grams): 290	<i>color verde</i>
	Valor Declarado: \$0	<i>puta</i>
	Valor Flete: \$5.200	
	Costo de manejo: \$0	
	Valor Total: \$4.429	

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> N2	Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> FA	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> AC	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada	<input type="checkbox"/> FM	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. _____ Tel: _____ Hora: _____

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor: **Juan Ricardo Rojas**

C.C. _____

Gestión de entrega: C.C. 1.075.221.267

dd/mm/aaaa

05-03-18 06:03:28

4015
460
PO.NEIVA
SUR



40154604015470RN913231529C0



-006629

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

Neiva, 2 DE MARZO DE 2018

Señor(a)
NANCY JACOBO
K 39 B 21 72 SUR

SERVICIO SUSCRITO No. **251687800**

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. 126614 de 2 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. **9246 de 21 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 07:33 AM, se expide el presente AVISO hoy 2 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. 9246 DE 21 DE FEBRERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126614 de 2 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por NANCY JACOBO, para el predio ubicado en la K 39 B 21 72 SUR, identificado con Cuenta No. 251687800, al cual se le asignó el radicado No. 126614 de 2 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:

LA USUARIA INDICA QUE EL PREDIO ESTABA DESOCUPADO EL MES DE DICIEMBRE Y DESDE QUE LE COLOCARON EL MEDIDOR EN NOVIEMBRE EL CONSUMO SE LE INCREMENTO HASTA LA FECHA SOLICITA VISITA Y CORRECCION DE LA FACTURA SI AHI LUGAR.COORDINAR VISITA CON EL NUMERO 3203892713.

ANTECEDENTES

El día 2 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 39 B 21 72 SUR, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la facturas de los meses de Noviembre, Diciembre y Enero.

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 termino 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 20 DE FEBRERO DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) NANCY JACOBO como usuario(a) del servicio público domiciliario y JUAN BAUTISTA FLOREZ CUELLAR como funcionario(a) de la empresa LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se pudo verificar que:

LECTURA 156 - EL PREDIO ESTA ACTUALMETE DESOCUPADO - SE LLAMO A LA USUARIA E INFORMO NO PODER ASISTIR A LA VISITA YA QUE VIVE EN CAMPOALEGRE LA LLAVE DE PASO SE ENCONTRO CERRADA, SE ABRE Y EL MEDIDOR REGISTRA

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 PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, el historial del predio de la referencia, el cual refleja los últimos tres (03) meses dado que el consumo facturado en el mes de Febrero se vió afectado por el consumo facturado en el mes de Enero, lo siguiente:

Mes	Lect. Actual	Lect. Anterior	Consumo facturado	Consumo promedio	Novedad
-----	--------------	----------------	-------------------	------------------	---------

Enero	141	73	68	27	Se pudo realizar revisión previa, se estableció causa de la misma, consumo real, por lo cual al consumo registrado por el medidor para este periodo (68 m3).
Diciembre	73	21	52	22	Se pudo realizar revisión previa, se estableció causa de la misma, consumo real, por lo cual al consumo registrado por el medidor para este periodo (52 m3).
Noviembre	21	569	22	22	Consumo Promedio por la novedad de medidor nuevo.

Atendiendo la reclamación, se procedió a revisar en el Sistema Comercial de la entidad encontrando lo siguiente:

En el **Mes de noviembre**, se evidencia que el Usuario instaló un nuevo medidor, motivo por lo cual la dependencia de facturación generó un consumo por promedio por no tener la certeza del consumo real en un mes completo (lectura anterior - Lectura actual) 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(..) (subrayado fuera del texto original)

Motivo por el cual **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva ESP**, le cobró un consumo promedio acorde con el consumo promedio de otros periodos del mismo suscriptor o usuario.

Continuando con el análisis de la Cuenta, en el **mes de Diciembre**, el consumo registrado por el medidor (52 m3), fue desviado significativamente en comparación con el consumo promedio del predio (22 m3), razón por la cual la empresa, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dispuso la correspondiente revisión previa, la fue realizada el día **14 de Diciembre de 2017**, en la cual se pudo establecer: *lectura 108, Se realizó prueba de llaves y en al momento de la visita presenta fuga en una de las cisternas del baño, el resto de servicios en buen estado.* Acta de revisión previa debidamente atendida y suscrita por el usuario Yulieth Perdomo

En ese sentido, una vez realizada la visita de revisión previa, se encontró la presencia de una fuga en un sanitario el cual incidió en el alto consumo (desviación significativa), por lo que se pudo establecer que ese consumo registrado por el medidor para el periodo 2017-12 fue generado por una fuga perceptible en el sanitario para este periodo, y es real. Por lo que, una vez establecida la causa de la desviación (fuga perceptible), se procedió a su respectiva facturación.

Ahora bien, la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico, por medio de resolución CRA 151 de 2001, establece la **Fuga perceptible** y de acuerdo con el artículo 3, numeral 3.13 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000, la define como el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos. Las fugas perceptibles estarán a cargo del Usuario o Suscriptor, por tal motivo no habrá lugar a re-liquidación por alto consumo, por cuanto el mismo se ha presentado precisamente por la fuga antes indicada y le solicitamos de forma inmediata, proceda a reparar esta fuga en aras que se continúen presentando alto consumo.

Ahora, **para el mes de Enero**, se encontró que el consumo nuevamente fue desviado significativamente en comparación con el consumo promedio del predio (27 M3), 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 **16 de Enero de 2018**, mediante acta No. 66433, y en la cual se pudo establecer que: *Lectura 148, Se realizó prueba de llaves y el medidor registra bien, medidor sigue registrando con todas las llaves cerradas, servicios internos en buen estado, el predio consta de dos apartamentos, pero solo se realiza la inspección a uno porque en el otro no hay nadie en el momento.* Acta de revisión previa debidamente atendida y suscrita por el usuario Yulieth Perdomo

Luego con base en el reclamo se efectuó visita ocular al predio como consta en el acta No. 126614 del 20 de Febrero de 2018, debidamente suscrita por el usuario y/o reclamante, donde se logró determinar luego de realizas las respectivas pruebas y la correspondiente verificación de servicios internos que: *"Lectura 156, el predio está actualmente desocupado, se llamó a la Usuaría e informa no poder asistir a la visita ya que vive en Campoalegre, la llave de paso se encontró cerrada, se abre y el medidor registra.*

Lo cual permite concluir que una vez realizadas las visitas (previas y ocular), se descartó la presencia de fuga imperceptible que incidiera en el alto consumo (desviación significativa), por lo que se pudo establecer que ese consumo registrado por el medidor para los meses de Diciembre y Enero fue generado por un mayor uso del servicio y/o fuga perceptible en el sanitario para estos meses, y es real. Por lo que, una vez establecida la causa de la desviación (consumo mayor en el periodo), se procedió a su respectiva facturación; por lo cual, al consumo facturado para estos meses se encuentra ajustado a Derecho y no es procedente re lquidar mes alguno por inconformidad con el consumo facturado.

No obstante, luego de evidenciarse que se trata de un predio con dos apartamento que se surten de un acometida y para "los dos apartamentos" tan solo existe un (1) medidor, le informamos que es deber del Usuario independizar el servicio de acueducto, para lo cual debe instalar un medidor para cada unidad habitacional (apartamento).

Al respecto el Decreto 302 del 2000 por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de los servicios Públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado, establece en el Artículo 12. Capítulo III Del Régimen de Acometidas y Medidores lo siguiente: **"Unidad de acometida por usuario. La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario."** (Subraya fuera de texto)

Por lo tanto, le solicitamos que instale el correspondiente medidor con su red interna para el apartamento (unidad habitacional independiente) y realice la legalización del mismo ante La Empresa, dado que todo predio debe dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes con el fin de que cada inmueble (unidad habitacional independiente) tenga su Cuenta, su medidor y le llegue la factura; Igualmente y 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.

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.

Por consiguiente, no es procedente entrar a realizar ajuste y/o reliquidación alguna a la factura reclamada de los meses de Noviembre, Diciembre y Enero, por tener plenamente probado que ese consumo facturado es real y que previo a su facturación se adelantó el debido proceso de la revisión previa conforme a lo dispuesto por el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual reza:

"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."

En ese orden de ideas este recurso fue atendido, y al encontrar que la decisión recurrida se encuentra ajustada a derecho, la misma ha de confirmarse.

En razón de lo expuesto en la parte considerativa de este acto empresarial, la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR (E) de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.;

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 126614 de 2 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 NANCY JACOBO, enviando citación a Dirección de Notificación: K 39 B 21 72 SUR, 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: tmohammed

Anexos: Copia de las Actas de revision previa de critica



ACTA DE VENTA

FORMULARIO 1001

4° DE JUNIO DE 1972



2018-01-16 09:25:05 9.12.17

MANEJO JAW OCHO
7.39 B 21 72 SUR

A la Fecha 2018-01-16 09:25:05 se usó el
Sistema de VENTAS para el registro de la
operación en el Sistema de Operaciones
de la Ley 1780, se registró a
partir de la fecha de emisión de
la factura interna del Servicio de
Ventas, para ser el caso, obteniendo
los siguientes resultados:

17433405 13 I

MONEDA NACIONAL

YULIETH PERDOMO

1- DOMESTICO

3- HABITADO 1- BUENO

EXCENSO

17/72 13 13 EST. BUENAS

VALOR 13000000.00

IMPORTE 13000000.00

DESCUENTO 0.00

IMPORTE NETO 13000000.00

IMPORTE TOTAL 13000000.00

IMPORTE IVA 1300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00

IMPORTE TOTAL IVA 14300000.00