



**CORREO CERTIFICADO NACIONAL**

**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: 41010326

Envío: RN914104257CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
 MARCOS DE JESUS VELEZ IQUINA

Dirección: C 31 SUR 32 22 TO 43 AP 404

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:

05/03/2018 16:21:13

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011  
 16. N° de Identificación: 00007 del 02/03/2010

Centro Operativo: PO.NEIVA

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

Orden de servicio: 9394175

RN914104257CO

**4015  
000**

**Remitente**  
 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: 3003863562 - Código Postal: 410010326  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

**Causal Devoluciones:**

RE	Rehusado	C1	Cerrado
NE	No existe	N1	No contactado
NS	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
	Dirección errada		

**Destinatario**  
 Nombre/ Razón Social: MARCOS DE JESUS VELEZ IQUINA  
 Dirección: C 31 SUR 32 22 TO 43 AP 404  
 Tel: No. 006648 Código Postal: Código Operativo: 4015000  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA

Firma nombre y/o selie de quien recibe:  
 C.C. P. No. Tel: Hora:

**Valores**  
 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

Dice Contener: *Cuando llega*  
 Observaciones del cliente: *Bosques San Luis*

Fecha de entrega: *Juan Ricardo Rojas*  
 Distribuidor:  
 C.C. *C.C. 1.075.221.267*  
 Gestión de entrega: *06-03-18* *0703-18*

**4015  
460**  
**PO.NEIVA  
SUR**



40154604015000RN914104257CO



E006648

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

Neiva, 5 DE MARZO DE 2018

Señor(a)  
**MARCOS DE JESUS VELEZ IQUINA**  
**C 31 SUR 32 22 TO 43 AP 404**

SERVICIO SUSCRITO No. **212854100**

**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. 126621 de 5 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. **9281 de 23 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](mailto:info@epneiva.gov.co)  
[www.lasceibas.gov.co](http://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**

**RESOLUCIÓN No. 9281 DE 23 DE FEBRERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126621 de 5 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) MARCOS DE JESUS VELEZ IQUINA, para el predio de la dirección C 31 SUR 32 22 TO 43 AP 404 identificado con la cuenta No. 212854100.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**ANTECEDENTES**

**USUARIO INFORMA QUE DESDE HACE CATORCE (14) MESES EL PREDIO ESTA DESOCUPADO. SOLICITA SE DECUENTE LOS CONSUMOS COBRADOS POR PROMEDIO, EL PREDIO SERA OCUPADO UNA VEZ CANCELA LA FACTURA.**

**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*".

Con base en la reclamación elevada se efectuó visita al predio como lo constata acta de inspección ocular No 126621, del 07 de febrero de 2018, debidamente suscrita por el usuario y/o reclamante, donde se logró determinar luego de realizar las respectivas pruebas y la correspondiente verificación de los servicios.

"lectura 149,predio desocupado, medidor con el servicio suspendido ,no tiene niple. "

<b>Periodo</b>	<b>Lec. Actual</b>	<b>Lec. Anterior</b>	<b>Consumo</b>
Febrero	149	149	(0) consumo reportado por diferencia de lectura
Enero	149	149	(2) consumo promedio
Diciembre	149	148	(1) consumo reportado por diferencia de lectura
Noviembre	148	148	(0) consumo reportado por diferencia de lectura
Octubre	148	148	(4) consumo promedio
Septiembre	148	148	(0) consumo reportado por diferencia de lectura

La anterior grafica que plasma la información de los últimos periodos, refleja el consumo real para los meses de septiembre, noviembre, diciembre y enero, por diferencia de lecturas que reporto el medidor del predio

No obstante, se evidencia que para los meses de octubre y enero, la dependencia procedió a generar consumo por promedio, determinación anterior que se toma con base a lo dispuesto por el Inciso 2° 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 periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares.*

**Así las cosas y para mayor claridad del Usuario LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA, procede a re liquidar únicamente los periodos que se relacionan a continuación por los motivos expuestos en esta Resolución, de la siguiente manera: Octubre de 4m3 a 0m3 y enero de 2m3 a 0m3.**

Conforme a lo anterior, se puede comprobar que el consumo facturado para esta cuenta es real y acorde a la estricta variación del medidor por lo cual es un consumo correcto y debido.

En cuanto 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 ley 142 de 1994, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a obtener de la 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 la empresas o las categorías de los municipio establecidos por la ley*

Le recuerdo señor usuario que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no , es su aparato de medida.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

Por todo lo anteriormente expuesto, la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de la *LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.*, estando facultado por la Ley y las reglamentaciones de la empresa.

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 126621 de 5 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 MARCOS DE JESUS VELEZ IQUINA, enviando citación a Dirección de Notificación: C 31 SUR 32 22 TO 43 AP 404, 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 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.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en NEIVA, el 23 DE FEBRERO DE 2018

Atentamente,

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

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

Proyectó: abonilla