

472  
 Servicios Postales Nacionales S.A.  
 NIT 900.062917-9  
 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**



**RN914104288CO**

**REMITENTE**

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

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010328

Envío: RN914104288CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
 OSCAR JAVIER ROMERO

Dirección: C 15 SUR 22 02 APTO ARISMENDY

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410008153

Fecha Pre-Admisión:

05/03/2018 16:21:13

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011  
 Lic. TP. Por Mensajería Expresa 010097 del 01/01/2011

Centro Operativo : PO.NEIVA  
 Orden de servicio: 9394175

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

4015  
470

**Remite**  
 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR  
 Dirección: Calle 6 No. 6-02  
 Referencia:  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA  
 NIT/C.C./T.I.: 891180010  
 Teléfono: 3003863582 - Código Postal: 410010326  
 Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

**Destinatario**  
 Nombre/ Razón Social: OSCAR JAVIER ROMERO  
 Dirección: C 15 SUR 22 02 APTO ARISMENDY  
 Tel: No. 008851  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA  
 Código Postal: 410008153  
 Depto: HUILA Código Operativo: 4015470

**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: *Cajón 2 p. 605 color blanco y azul*  
 Observaciones del cliente: *No hay más (C: 0933)*

**Causal Devoluciones:**

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. *Juan Ricardo Rojas* Hora:  
 Fecha de entrega: *06-03-2018*  
 Distribuidor: *C.C. 1.075.221.267*  
 C.C. *06-03-2018*  
 Gestión de entrega: *06-03-2018*



40154604015470RN914104288CO

4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR



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

E006651

Neiva, 5 DE MARZO DE 2018

Señor(a)

**OSCAR JAVIER ROMERO**  
**C 15 SUR 22 02 APTO ARISMENDY**

SERVICIO SUSCRITO No. **220375400**

#### **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. 126643 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. **9263 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](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 ACTO EMPRESARIAL No. 9263 DE 22 DE FEBRERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126643 de 5 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por OSCAR JAVIER ROMERO, para el predio ubicado en la C 15 SUR 22 02 APTO ARISMENDY, identificado con Cuenta No. 220375400, al cual se le asignó el radicado No. 126643 de 5 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 lo solicitado por el **USUARIO EN EL ESCRITO RADICADO EN EL CUAL RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO FACTURADO PARA EL MES DE ENERO. FOLIOS:1**

#### ANTECEDENTES

El día 5 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 15 SUR 22 02 APTO ARISMENDY, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la factura del periodo 2018-1.

#### 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 7 DE FEBRERO DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) DAMARIS RODRIGUEZ como usuario(a) del servicio público domiciliario y ROBINSON CASTAÑEDA como funcionario(a) de la empresa LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se pudo verificar que: *LECTURA 2158 - PREDIO HABITADO 2 ADULTOS 1 NIÑO - MEDIDOR ESTABLE - SERVICIOS INTERNOS NORMALES*

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 HECHO Y DE DERECHO

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **Las Ceibas Empresas Publicas De Neiva ESP**, el historial del predio de la referencia y de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 154** de la **Ley 142 de 1994**, se revisan tan solo las facturas que al momento de la presentación de este reclamo no superen los cinco (5) meses de haber sido expedida por La Empresa; sobre las facturas con una antigüedad mayor a cinco (5) meses, ha operado la caducidad para la reclamación, para este caso en particular se revisarán las facturas a partir del periodo 2018-1, luego que las facturas con vigencia anterior a dicho periodo ya fueron objeto de análisis a través de la resolución administrativa No 7887 del 10 de enero de 2018, decisión Empresarial que se encuentra en firme, motivo por el cual sobre la misma existe cosa juzgada; de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de nuestra carta política, no se puede juzgar dos veces una persona natural o jurídica por los mismos hechos. Conforme a lo anterior, es posible afirmar que el principio de *non bis in ídem* constituye la aplicación del principio más general de cosa juzgada al ámbito del ius.

La **cosa juzgada**, es el efecto impeditivo que, en un proceso judicial o administrativo, ocasiona la preexistencia de una sentencia judicial firme dictada sobre el mismo objeto. Es firme una sentencia judicial cuando en derecho no caben

contra ella medios de impugnación que permitan modificarla.

Así las cosas, sobre el consumo del mes de octubre la Empresa no se pronunciará. Claro lo anterior, iniciaremos el análisis de lo facturado a partir del del periodo 2018-1, sobre la cual recae su reclamo, de la siguiente manera:

Periodo	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo	Promedio
2018-1	2134	2067	67	65

La anterior grafica que plasma el consumo del periodo 2018-1, nos permiten manifestarle, que Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P, le ha facturado al predio de la referencia los metros cúbicos que realmente ha consumido, lo cual es determinado por la estricta variación de la lectura reportada por su aparato de medición No 8021565 lo cual es un consumo real y debido.

La Empresa para reunir los elementos materiales probatorios, para emitir la respectiva decisión, ordenó la práctica de visita técnica el día 07 de febrero de 2018, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada en la que participó el usuario del servicio público domiciliario y ROBINSON CASTAÑEDA como funcionario(a) de la empresa LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se pudo verificar que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 8021565 el cual registra una lectura acumulada de 2158, asimismo en el acápite de la observaciones informa lo siguiente: *"medidor se encontró estable, quieto, registró consumo en la prueba, servicios internos visibles bueno, se verifica lectura y estabilidad del medidor con el usuario"*. Revisión que fue debidamente atendida por Damaris Rodriguez, lo cual nos permite concluir que el consumo facturado obedece estrictamente al uso que se hace del servicio, por quienes habitan el predio, ratificando que nos encontramos frente a un consumo real.

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.

Le recuerdo señor usuario que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es su aparato de medición y el valor facturado obedece estrictamente al cobro de los metros cúbicos que ha registrado su medidor.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

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. 126643 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 OSCAR JAVIER ROMERO, enviando citación a Dirección de Notificación: C 15 SUR 22 02 APTO ARISMENDY, 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 22 DE FEBRERO DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

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

Proyectó: apenagos