

72
NIT 900.062917-9
DG 25 G 95 A 55
Línea Nat. 01 8000 111 210

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: RN914104291CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
MARIA ECILDA ANGEL BENAVIDES

Dirección: KR 5 38 61 LC 0053

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410008

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

Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011
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: 9394175

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



RN914104291CO

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
Referencia:
Ciudad: NEIVA_HUILA
NIT/C.C/T.I.: 891180010
Teléfono: 3003883562 - Código Postal: 410010326
Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	CI	Cerrado
NE	No existe	NI	Ne contactado
NS	No reside	NZ	Fallecido
NR	No reclamado	FA	Apartado Clausurado
OE	Oscoronocido	AC	Fuerza Mayor
	Dirección errada	FM	

Destinatario
Nombre/ Razón Social: MARIA ECILDA ANGEL BENAVIDES
Dirección: KR 5 38 61 LC 0053
Tel: No. 006652
Ciudad: NEIVA_HUILA
Código Postal: 410000
Depto: HUILA
Código Operativo: 4015000

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: *lucal cynes / 1 pcd, cy nes*
Observaciones del cliente: *bu en Mercaderes*

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
C.C. Tel: Hora:
Fecha de entrega: *05/03/2018*
Distribuidor: **Juan Ricardo Rojas**
C.C. **C.C. 1.075.221.267**
Gestión de entrega: *06-03-18 07-03-18*
10:51 9:40

4015
460
PO.NEIVA
SUR



4015460491500BRN914104291CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 B # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 9120 / Tel. contacto: (57) 4722005. Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011 / Res. Mensajería Expresa 005167 de 9 septiembre del 2011



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

006652

Neiva, 5 DE MARZO DE 2018

Señor(a)

MARIA ECILDA ANGEL BENAVIDES
KR 5 38 61 LC 0053

SERVICIO SUSCRITO No. **210561113**

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. 126645 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. **9240 de 23 DE FEBRERO DE 2018**. El acto administrativo que se notifica fue expedido por la Profesional Universitaria - Pqr de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS OE 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 OE 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 07:26 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. 891.180.030-8

ACTO EMPRESARIAL No. 9240 DE 23 DE FEBRERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126645 de 5 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por MARIA ECILDA ANGEL BENAVIDES, para el predio ubicado en la KR 5 38 61 LC 0053, identificado con Cuenta No. 210561113, al cual se le asignó el radicado No. 126645 de 5 DE FEBRERO DE 2018.

Pretensiones: (USUARIA RECLAMA POR EL COBRO PROMEDIO QUE SE REALIZO EN EL MES DE DICIEMBRE. INFORMA QUE EL SERVICIO ESTA SUSPENDIDO Y ES MUY POCO LO QUE UTILIZA EL SERVICIO.

)

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:

CONSIDERANDO:

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.

Siguiendo con el análisis de la reclamación se revisó en el sistema de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para la hoja de vida de la cuenta No 210561113 el mes de Diciembre de 2017 hallando:

Mes	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo	Promedio
Diciembre	11	11	2	2

La anterior gráfica que plasma la información de los últimos cinco 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**", Se evidencia que en el mes de **Diciembre** se facturó un consumo por promedio por presentarse novedad por lo cual se encontró el predio <Reja con llave> por lo cual la dependencia de facturación procedió a generar consumo por promedio, con base en consumos promedios de predios en condiciones similares, determinación anterior que se toma 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(..) (negrita fuera del texto original)

Motivo por el cual **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva ESP**, le cobró un consumo promedio acorde con el consumo utilizado en un predio con las mismas características y destinado para el mismo uso.

Sea la oportunidad para recordarle que es deber de los usuarios instalar, mantener, **tener de forma visible y ofrecer a la Empresa facilidad de los instrumentos (medidores) para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por las empresas públicas de Neiva – E.S.P.** Por tal motivo le solicitamos proceda a instalar su aparato de medición en un lugar de fácil acceso para la toma de lectura (fuera de la reja con llave).

Ahora bien teniendo en cuenta lo expuesto se envía visita ocular N° 126645 el día 7 de Febrero de 2018 donde en observaciones "No hay medidor instalado, servicio suspendido"; con lo cual nos permitimos manifestarle que el consumo facturado por promedio no corresponde, razón por la cual se procede a reliquidar el mes de Diciembre a 0 M3 siendo este el 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.

La única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es el aparato de medición y el valor facturado obedece estrictamente al cobro de los metros cúbicos que registró el medidor de la usuaria.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *"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.*

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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P..

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE al reclamo presentado por MARIA ECILDA ANGEL BENAVIDES identificado con C.C. No. 36309332 por concepto de COBROS POR PROMEDIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ECILDA ANGEL BENAVIDES enviando citación a Dirección de Notificación:, KR 5 38 61 LC 0053 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTÍCULO TERCERO: Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ECILDA ANGEL BENAVIDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 210561113 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO CUARTO. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de la LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO QUINTO. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en NEIVA, el 23 DE FEBRERO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectó: jmolina