

**472** Servicios Postales Nacionales S.A.  
 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 NEIVA  
 Dirección: Calle 6 No. 6-02

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN915363519C0

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
 LILIA PEDROZA

Dirección: C 72 2W 04

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal:

Fecha Pro-Admisión:  
 07/03/2018 11:22:04

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

**472**

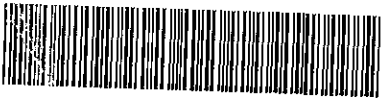
**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA

Fecha Pro-Admisión: 07/03/2018 11:22:04

Orden de servicio: 9406457



RN915363519C0

4015  
000

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

**Destinatario**  
 Nombre/ Razón Social: LILIA PEDROZA  
 Dirección: C 72 2W 04  
 Tel. No. 008676  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA  
 Código Postal: Código Operativo: 4015460  
 Depto.: HUILA

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

Dice Contenedor:  
*Paquete de 20 cartas*  
 Observaciones del cliente:  
*Cartas de correo electrónico*

**Causal Devoluciones:**

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
DE	Descanocido	FM		Fuerza Mayor
<input checked="" type="checkbox"/>	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 7h

Fecha de entrega: 14 MAR 2018  
 Distribuidor: Silvio Cometa Osorio

C.C. C.C. 83.220.596

Gestión de entrega: 1er 200



40154604015000RN915363519C0

4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR



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

Neiva, 7 DE MARZO DE 2018

Señor(a)  
**LILIA PEDROZA**  
**C 72 2W 04**

-006676

E006674

SERVICIO SUSCRITO No. **11840810**

**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. 126678 de 6 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. **9311 de 26 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 Unversitaria - 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 08:31 AM, se expide el presente AVISO hoy 7 DE MARZO DE 2018.

Cordialmente,

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

---

**MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA**  
**PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR**  
**SUBGERENCIA COMERCIAL-LAS CEIBAS-EPN**

Proyectado por: OCAMPOS

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. 9311 DE 26 DE FEBRERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126678 de 6 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) LILIA PEDROZA, para el predio de la dirección C 72 2W 04 AP 201 identificado con la cuenta No. 11840810.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**ANTECEDENTES**

**USUARIO MANIFIESTA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO DESDE EL 22 DE OCTUBRE DEL 2017 Y SE LE FACTURO CONSUMO PROMEDIO EN EL MES 1. EN EL MES 2 HAY UN CONSUMO PENDIENTE POR FACTURAR Y SOLICITA REVISIÓN AL PREDIO PARA DETERMINAR POSIBLE FUGA. ANEXA COPIA RECIBO DE ENERGIA.**

**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:

Con base en la reclamación elevada se efectuó visita al predio como lo constata acta de inspección ocular No 126678, 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 722, se efectuó visita, se revisa puntos de servicio y se observa fuga en el sanitario, el medidor registra dicha fuga, predio desocupado, con aviso se arrienda, se verifica estabilidad del medidor y lectura con la usuaria LILIA PEDROZA, quien firma el acta. "**

Mes	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo	Promedio	Novedad
Febrero	702	675	27m3(11m3)	11m3	Se presenta una desviación significativa, no se pudo establecer causa de la misma, se factura consumo promedio de 11 m3. Quedando en investigación 16 m3
Enero	675	675	10m3	10m3	se factura consumo promedio de 12 m3

Se evidencia que para el mes de enero, la dependencia procedió a generar consumo por promedio, 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.*

**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: Enero de 10m3 a 0m3**

Para el periodo del mes de febrero , 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 , **"lectura 706, medidor registra consumo durante la visita, predio"** procediendo entonces a facturar el consumo promedio de 11m3 y se deja en investigación 16M3 ( adjunto acta de revisión previa realizada el día 24 de enero de 2018. )

Ahora bien, mediante visita ocular No 126678 realizada el día 07 de febrero de 2018, se pudo establecer "lectura 722, se encontró fuga en el sanitario, se le informa a la usuaria su respectivo arreglo.

En ese sentido, se destaca que existe relación de causalidad entre la fuga (causa) y el aumento en el consumo (efecto), ya que una vez suspendido, el medidor quedo quieto, normalizando así el consumo del predio.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido, se re liquida el mes de enero de 10m3 a 0m3 por presentar consumo promedio , así mismo se le indica a la usuaria que no es procedente entrar a re liquidar la factura reclamada del periodo de febrero, por tener probado que ese consumo generado fue a causa de una fuga perceptible, la cual debe ser asumida por el usuario, por ser el responsable de sus instalaciones internas en virtud de lo dispuesto por el Decreto 302 de 2000, el cual prevé en su artículo 21 que el mantenimiento de las redes interna de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. Por ello, la responsabilidad en cuanto a la fuga y el agua que se derramo como consecuencia de la misma, es del propietario del inmueble o de los usuarios del servicio. A su vez, invita al usuario a realizar la respectiva reparación de la fuga perceptible encontrada para normalizar el consumo del predio, así como también revisión periódica de los puntos hidráulicos del predio y así evitar que esporádicamente se presenten fuga perceptible

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

Por todo lo anteriormente expuesto, la PRDFESIONAL 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 RECLAMD No. 126678 de 6 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 LILIA PEDRDZA, enviando citación a Dirección de Notificación: C 72 2W 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 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 26 DE FEBRERO DE 2018

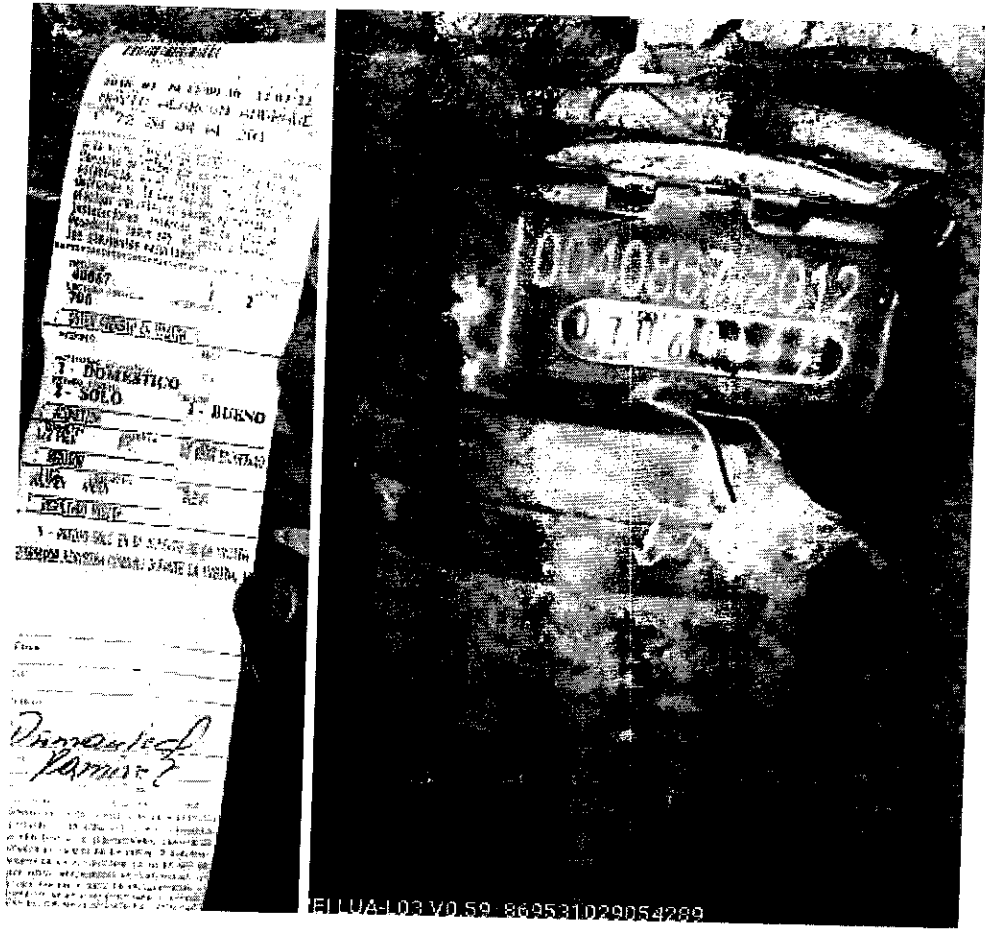
Atentamente,

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

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

Proyectó: abonilla

**ANEXO COPIA DE LA VISITA PREVIA REALIZADA EL DIA 24 DE ENERO DE 2018**



FI 104-03 V0.59 869531029054289