



Servicios Postales Nacionales S.A.
NIT 900.062917-9
DG 25 G 95 A 55
Linea Nat: 01 8000 111 210

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORRED CERTIFICADO NACIONAL



RN916534767C0

Centro Operativo: **PO.NEIVA**
Orden de servicio: **9418702**

Fecha Pre-Admisión: **08/03/2018 15:04:22**

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: RN916534767C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
SERGIO BARRERA SANTOFIMIO

Dirección: K 4W 29 57

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410001427

Fecha Pre-Admisión:
08/03/2018 15:04:22

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011
M. No. Res. Ministerio Comercio 001027 del 06/03/2011

**4015
510**

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: 3003883582 - Código Postal: 410010328
Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Destinatario
Nombre/ Razón Social: **SERGIO BARRERA SANTOFIMIO**
Dirección: K 4W 29 57
Tel. No. 004868
Ciudad: NEIVA_HUILA
Código Postal: 410001427
Depto: HUILA
Código Operativo: 4015510

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:
**29-32 oblongo
rojo**
Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

[Firma]
C.C. **09 MAR 2018** Hora: *[Hora]*

Fecha de entrega: **09 MAR 2018**

Distribuidor:
Silvio Cometa Comito
C.C. **83.220.596**

Gestión de entrega:
 1er dd/mm/aaaa 2do dd/mm/aaaa



40154604015518RN916534767C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011/Min. RC. Res. Mensajería Expresa 00 967 de 9 septiembre del 2011
El envío de este correo electrónico es un procedimiento del contrato de correo certificado celebrado con la compañía 4-72 tratándose de datos personales no se realiza la entrega del envío. Para obtener más detalles contacte al número 4722005. Para consultar la Política de Tratamiento de Datos consulte www.4-72.com.co

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



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

Neiva, 8 DE MARZO DE 2018

Señor(a)
SERGIO BARRERA SANTOFIMIO
K 4W 29 57

-006686

SERVICIO SUSCRITO No. **30831600**

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. 126721 de 8 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. **9331 de 27 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 08:46 AM, se expide el presente AVISO hoy 8 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
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. 9331 DE 27 DE FEBRERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126721 de 8 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por SERGIO BARRERA SANTOFIMIO, para el predio ubicado en la K 4W 29 57, identificado con Cuenta No. 30831600, al cual se le asignó el radicado No. 126721 de 8 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:

USUARIO RECLAMA POR LOS ALTOS COBROS DE CONSUMO QUE SE ESTAN REGISTRANDO CON EL MEDIDOR NUEVO. INFORMA QUE ESTANDO LAS LLAVES CERRADAS EL MEDIDOR SIGUE REGISTRANDO, MANTIENEN CERRADA LA LLAVE DE PASO.

ANTECEDENTES

El día 8 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 4W 29 57, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la factura No.30831600

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 126721, del 10 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 075, habitan 4 personas , se revisan los puntos de servicio, se hace prueba de llaves, el medidor registra consumo con llaves cerradas. "

Mes	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo	Promedio	Novedad
-----	-------------	---------------	---------	----------	---------

Febrero	63	37	27m3	8m3	No se ha podido establecer causa de la desviación significativa , razón por la cual a la diferencia de lecturas de este periodo es de 27m3 ,quedando en investigación los 25m3 de enero
Enero	61	37	15m3(24m3)	15m3	Se presenta una desviación significativa , no se pudo establecer causa de la misma, se frena lectura y se factura consumo promedio por estrato de 15 m3.Quedando en investigación 25 m3
Diciembre	37	6	15m3(31m3)	15m3	Se presenta una desviación significativa , no se pudo establecer causa de la misma, se factura consumo promedio por estrato de 15 m3.Quedando en investigación 16 m3

Para el mes de diciembre , 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 046, se realizó prueba de llaves, medidor sigue registrando con llaves internas cerradas, se le informa el alto consumo."** procediendo entonces a facturar el consumo promedio por estrato de 15m3 y se deja en investigación los 16M3 (adjunto acta de revisión previa realizada el día 01 de diciembre de 2017.)

Por otro lado, en el mes de enero , continuando con la desviación significativa 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 , en la cual no se pudo establecer la causa de la desviación significativa presentada por encontrarse **" lectura 62,habitan 4 personas, medidor registra consumo al tener llaves interna cerrada, servicios en buen estado , sin fugas"**, procediendo entonces a facturar el consumo promedio por estrato de 15m3 y se deja en investigación los 25M3 (adjunto acta de revisión previa realizada el día 28 de diciembre del 2017.)

Ahora bien, para el mes de febrero se volvió a realizar otra visita previa, con el fin de establecer la causa de la desviación significativa por el alto consumo, encontrando **"predio solo, medidor registrando consumo en el momento de la visita, llave de paso abierta, medidor quieto."**(Adjunto acta de revisión previa realizada el día 25 de enero de 2018.)

Analizando las facturas reclamadas, se encuentra que una vez aplicados los porcentajes transcritos en la Cláusula 2.3 del Contrato de Condiciones Uniformes de La Empresa, y que están previstos por la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, CRA, en su Resolución 151 de 2001, Artículo 1.3.20.6, el cual estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el Período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, Que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es Bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a Los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a

cuarenta metros cúbicos (40m3);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a

cuarenta metros cúbicos (40m3);

c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa..."

La entidad procedió a enviar visita técnica de Geofonia la cual hasta el día **20 de Febrero de 2018** no se ha podido realizar al predio; Posterior a la visita y si se constata que hay presencia de fuga imperceptible en el predio se procederá a realizar la reliquidación de los periodos correspondientes si hay lugar; "cuando la desviación significativa de consumo surge como consecuencia de una fuga imperceptible, es deber de la empresa efectuar su verificación así las cosas la entidad programó visita técnica de geofonía; resaltando que si el resultado de dicha inspección es la novedad fuga imperceptible, el usuario y/o suscriptor cuenta con un término de dos periodos para arreglar el daño, toda vez que posterior a dicho tiempo, se generará como consumo la diferencia de lecturas real que arroje el aparato de medición; tendrá un plazo máximo de 2 meses para realizar el cambio de la tubería, durante este periodo, la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses, transcurrido este periodo cobrará el consumo medido".

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido y se estará a la espera de que la entidad proceda a realizar la visita técnica de Geofonia.

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. 126721 de 8 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 SERGIO BARRERA SANTOFIMIO, enviando citación a Dirección de Notificación: K 4W 29 57, 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 27 DE FEBRERO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectó: abonilla

ANEXO COPIA DE LAS VISITAS PREVIAS REALIZADAS LOS DIAS 01 DE DICIEMBRE DE 2017 , 28 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 25 DE ENERO DE 2018

ACTA DE VISITA
PREVIA A LA EMISIÓN DE LA LICENCIA DE EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA
CÓDIGO DE IDENTIFICACION: 18732914
FECHA: 2017-12-01 09:03:02 0:20:59
LUGAR: LAJA EDUARDO PÉREZ PRADO
K 00 29 57

18732914 2 2
46 MEDICOR NUB

SELECCIÓN DE TIPO:
1. DOMESTICO
3. HABITADO 1. BUENO

SELECCIÓN DE TIPO:
1. DOMESTICO
3. HABITADO 1. BUENO

Jorge Andres Puertas

18732914
Jorge Andres Puertas

Hauu Montoya C

ACTA DE VISITA
PREVIA A LA EMISIÓN DE LA LICENCIA DE EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA
CÓDIGO DE IDENTIFICACION: 18732914
FECHA: 2017-12-28 09:03:02 0:20:59
LUGAR: LAJA EDUARDO PÉREZ PRADO
K 00 29 57

18732914 2 2
46 MEDICOR NUB

SELECCIÓN DE TIPO:
1. DOMESTICO
3. HABITADO 1. BUENO

SELECCIÓN DE TIPO:
1. DOMESTICO
3. HABITADO 1. BUENO

William Perdomo Andina

18732914
William Perdomo Andina

Jorge Andres Puertas

13/03/2014

NO HAY QUIEN ATIENDA
1- DOMESTICO
1- SOLO 1- BUENO

HUAWEI LUA-L03 V0.59 869531029050046