

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

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

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 9394175



RN914104433CO

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: 410010326
Envío: RN914104433CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
ELENA HERRERA GARCIA
Dirección: KRA. 6 38 15 CASA #1 B/LAS GRANJAS
Ciudad: NEIVA_HUILA
Departamento: HUILA

Código Postal: 410001021
Fecha Pre-Admisión:
05/03/2018 16:21:13

4015
520

Valores Remitente
Destinatario

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR
Dirección: Calle 8 No. 6-02
Referencia:
Ciudad: NEIVA_HUILA
NIT/C.C./T.I: 891180010
Teléfono: 3003883582 - Código Postal: 410010326
Depto: HUILA Código Operativo: 4015480

Nombre/ Razón Social: ELENA HERRERA GARCIA
Dirección: KRA. 6 38 15 CASA #1 B/LAS GRANJAS
Tel: No. 006665
Ciudad: NEIVA_HUILA
Código Postal: 410001021
Depto: HUILA
Código Operativo: 4015520

Peso Físico (grs): 200
Peso Volumétrico (grs): 0
Peso Ficturada (grs): 300
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$5.200
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$4.420

Dice Contener:
P-NEBIO
Observaciones del cliente:
VILLA DEL PRADO
CONJUNTO NO HAY ARBOL

Causal Devoluciones:

| | | | |
|-----------------------------|------------------|--|---------------------|
| <input type="checkbox"/> RE | Rehusado | <input checked="" type="checkbox"/> C1 | Cerrada |
| <input type="checkbox"/> NE | No existe | <input type="checkbox"/> N1 | No contactada |
| <input type="checkbox"/> NS | Na reside | <input type="checkbox"/> N2 | Fallecido |
| <input type="checkbox"/> NR | No reclamado | <input type="checkbox"/> FA | Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> DE | Desconocida | <input type="checkbox"/> AC | Fuerza Mayor |
| <input type="checkbox"/> | Dirección errada | <input type="checkbox"/> FM | |

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: *deprimada*
Dietribuidor: **Elmer Cardozo**
C.C. **G.G. 83091775**
Gestión de entrega: **06 MAR 2018**

4015
460
PO.NEIVA
SUR

07 MAR 2018



40154604015528RN914104433CO



006666

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

Neiva, 5 DE MARZO DE 2018

Señor(a)
ELENA HERRERA GARCIA
KRA. 6 38 15 CASA #1 B/LAS GRANJAS

SERVICIO SUSCRITO No. **45451800**

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. 126730 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. **9290 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 07:27 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. 891.180.010-8
RESOLUCIÓN No. 9290 DE 23 DE FEBRERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126730 de 8 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) ELENA HERRERA GARCIA, para el predio de la dirección C 86ABIS 4 27 identificado con la cuenta No. 45451800.

Ante su reclamación presentada, consistente en: **EN VENTANILLA NO. 4. USUARIA RADICA OFICIO DONDE INFORMA QUE LA CASA CONTINUA DESOCUPADA DESDE EL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2017.**

Teniendo en cuenta que LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. en uso de las facultades legales conferidas por la ley de servicios públicos y demás normas concordantes, y en atención a lo manifestado establece:

Que de conformidad con los resultados de la visita practicada el 12 DE FEBRERO DE 2018, al predio con Cuenta No. 45451800, se pudo determinar que: LECTURA 809 - PREDIO DESOCUPADO.

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 en mención 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, advirtiendo que para el caso en mención se revisarían las facturas a partir del periodo 2017-09, de la siguiente manera:

| Periodo | Lectura actual | Lectura anterior | Consumo | Promedio | Novedad |
|---------|----------------|------------------|---------|----------|--|
| 2018-2 | 809(771) | 771 | 15 (38) | 15 | Se presentó desviación significativa, no se pudo establecer su causa, se frenan lecturas y se factura consumo promedio de 15 m3, dejando en investigación 23 m3. |
| 2018-1 | 771 | 769 | 2 | 17 | Sin novedad |
| 2017-12 | 769 | 759 | 10 | 18 | Sin novedad |
| 2017-11 | 759 | 745 | 14 | 17 | Sin novedad |
| 2017-10 | 745 | 726 | 19 | 17 | Sin novedad |
| 2017-09 | 726 | 706 | 20 | 16 | Sin novedad |

Como se puede evidenciar en la gráfica, **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P**, le ha facturado al predio de la referencia en los periodos 2017-9 a 2018-1 un consumo real y acorde con la estricta variación de lectura reportada por su aparato de medición, lo cual es considerado un consumo real.

Ahora bien para el **periodo 2018-2**, el consumo fue desviado significativamente en comparación con el consumo promedio del predio, razón por la cual **Las Ceibas Empresas Publicas De Neiva ESP**, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 149 de la ley 142 de 1994, dispuso de la correspondiente revisión previa, la cual fue ejecutada el día **26 de enero de 2018**, en la cual se pudo establecer que: *Lectura 809*, sin embargo dado que el predio se encontraba desocupado al momento de la visita no se pudo establecer la causa de la desviación significativa, razón por la cual se ordenó una nueva visita para el día 15 de febrero de 2018, en la cual tampoco se pudo establecer la causa de la desviación significativa presentada.

De manera que ante esta situación la empresa procedió a facturar el consumo promedio de **(15 m3)**, y se dejaron en investigación **23 m3**, y frenó lecturas determinación que se toma con base en 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. (Subraya fuera de texto original)

En ese sentido, se le informa señora usuaria que es necesario que alguien esté presente en el predio al momento de la realización de la visita, toda vez que la empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran, con el fin de constatar en el inmueble y sobre las instalaciones internas del mismo, la causa que originó el aumento del consumo detectado.

Por consiguiente, no es procedente entrar a realizar ajuste y/o reliquidación alguna a la factura reclamada del periodo 2018 -01 (15M3), por estarse adelantando el proceso de la revisión previa conforme a lo dispuesto por el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien una vez una vez finiquitado el procedimiento descrito en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, y se establezca la causa de las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores, se dará aplicación a lo dispuesto por el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

"Artículo 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

En relación al cobro de consumos acumulados el artículo 150 de la ley 142 de 1994, el cual preceptúa: "*De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.*"

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: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 126730 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 ELENA HERRERA GARCIA, enviando citación a Dirección de Notificación: KRA. 6 38 15 CASA #1 B/LAS GRANJAS, 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: apenagos