



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN914937145C0

REMITENTE

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICA DE NEIVA  
Dirección: Cali No. 5-02

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN914937145C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: ARISTOBULO MEJIA CAMARGO

Dirección: C 14 2 22

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010220

Fecha Pro-Admisión:

06/03/2018 18:13:15

Min. Transporte Lic de carga 000200 del 20/05/2011  
Línea Nacional 01 8000 111 210

4015  
530

Centro Operativo: PO.NEIVA  
Orden de servicio: 9401702

Fecha Pro-Admisión: 06/03/2018 18:13:15

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR  
Dirección: Calle B No. 8-02 NIT/C.C./T.: 891180010  
Referencia: Teléfono: 3003883582 - Código Postal: 410010328  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015480

Nombre/ Razón Social: ARISTOBULO MEJIA CAMARGO  
Dirección: C 14 2 22  
Tel: No. 006872 Código Postal: 410010220  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Operativo: 4015530

Valores Remitente  
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

Destinatario  
Dica Contar: C- P2 Uena P. cafe  
Observaciones del cliente: no will b k #C. 13006205

Causal Devoluciones:  
RE Rehusado  
NE No existe  
NS No reside  
NR No reclamado  
OE Desconocido  
Dirección errada  
C2 Cerrado  
N2 No contactado  
FA Fallecido  
AC Apartada Clausurado  
FM Fuerza Mayor

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

Fecha de entrega: 06/03/2018  
Distribuidor: Fernando Roa H.  
C.C.

Gestión de entrega:  
1er 2:40 200 8:318



40154604015530RN914937145C0

4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR



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

006672

Neiva, 6 DE MARZO DE 2018

Señor(a)  
**ARISTOBULO MEJIA CAMARGO**  
**C 14 2 22**

SERVICIO SUSCRITO No. **80260000**

#### **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. 126814 de 12 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. **9291 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 07:18 AM, se expide el presente AVISO hoy 6 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**

**RESOLUCIÓN No. 9291 DE 23 DE FEBRERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126814 de 12 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) ARISTOBULO MEJIA CAMARGO, para el predio de la dirección K 1A 16 47 identificado con la cuenta No. 80260000.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

*EL USUARIO INDICA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO HACE MAS DE UN AÑO Y LA EMPRESA DESDE SEPTIEMBRE HASTA FEBRERO LE ESTA COBRANDO CONSUMO SE LE EXPLICA QUE EL MEDIDOR LE ESTA REGISTRANDO MOVIMIENTO DE LECTURA PERO MAS SIN EMBARGO SOLICITA VISITA Y CORRECCION DE LA FACTURA SI AHI LUGAR.FAVOR COORDINAR VISITA CON EL NUMERO:3132561829 VERIFICAR MEDIDOR Y ESTADO DEL PREDIO*

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 13 DE FEBRERO DE 2018, al predio con Cuenta No. 80260000, se pudo determinar que: LECTURA 87 - PREDIO DESOCUPADO -.

Considerando lo anterior y teniendo presente lo pretendido, conforme con lo estipulado en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se procede a revisar las facturas que al momento de la presentación de este reclamo no superaran los cinco (5) meses de haber sido expedida por La Empresa, ya que solo sobre estas es procedente el reclamo; observando que el consumo facturado fue el siguiente:

Periodo	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo (m3)	Promedio (m3)	Novedad
2018-02	87	43 (87)	25	10	Se pudo establecer causa de la desviación significativa, estableciendo consumo real, razón por la cual a la diferencia de lectura de este periodo que fue de 0 m3, se cargan (suman) los 25 m3 que se encontraban en investigación, quedando así finalmente los 25 m3 facturados.
2018-01	43 (87)	43 (67)	12	8	Continuando la investigación de la desviación significativa, se envía revisión previa en la cual no se pudo establecer su causa, por lo cual se frenan lecturas y se factura consumo promedio de 12 m3. Quedan en investigación 25 m3.
2017-12	43 (67)	43	7 (24)	14	Se presenta desviación significativa, no se pudo establecer su causa, por lo cual se frenan lecturas y se factura consumo promedio. Quedan en investigación 17 m3,
2017-11	43	24	19	12	Sin novedad, consumo no desviado
2017-10	24	15	9	15	Sin novedad, consumo no desviado

Como se puede evidenciar en la gráfica, el consumo facturado para esta cuenta ha sido determinado tal y como lo indica la normatividad vigente para cada caso.

Para los periodos **2017-10 (9 m3)** y **2017-11 (19 m3)**, el consumo facturado fue determinado con base en la estricta variación (diferencia) de lecturas del medidor mes a mes (lectura anterior y lectura actual), lo que permite indicar que ese consumo facturado es 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(a) usuario(a) que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es su aparato de medida.

Además, nótese que el consumo facturado en estos periodos 2017-10 y 2017-11, una vez aplicados los porcentajes 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 señala:

*"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 períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, 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 (40m<sup>3</sup>);*

***b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);***

*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.*

*Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior." (subraya y negrita fuera de texto)*

No supera los rangos establecidos y por ende no se configura la desviación significativa (consumo facturado vs. consumo promedio); en consecuencia, el usuario debe cancelar el consumo cobrado, en la medida que este se constituye como el elemento principal del precio, a voces del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por otra parte, para el **periodo 2017-12**, el consumo registrado por el medidor (24 m<sup>3</sup>), fue desviado significativamente en comparación con el consumo promedio del predio (14 m<sup>3</sup>), 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, la cual fue ejecutada el día 05/DIC/2017, y en la cual no se pudo establecer la causa de la desviación significativa presentada, pues el resultado fue el siguiente: "**LECTURA 73, EN EL MOMENTO DE LA VISITA SE ENCONTRO EL PREDIO SOLO, EL MEDIDOR SE ENCONTRO REGISTRANDO LEVEMENTE, NO SE PUEDEN VERIFICAR LOS SERVICIOS INTERNOS**", procediendo entonces a facturar el consumo promedio de 7 m<sup>3</sup>, y se dejaron en investigación 17 m<sup>3</sup>.

Para el **periodo 2018-01**, continuando con la investigación de la desviación significativa presentada desde el periodo anterior (2017-12), la empresa en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 149 de la ley 142 de 1994, dispuso nuevamente la correspondiente revisión previa, la cual fue ejecutada el día 04/ENE/2018, y en la cual no se pudo establecer la causa de la desviación significativa presentada, pues el resultado fue el siguiente: "**LECTURA 87, PREDIO SOLO, MEDIDOR ESTABLE EN EL MOMENTO DE LA VISITA, LLAVE DE PASO ABIERTA MEDIDOR QUIETO**", procediendo entonces a facturar el consumo promedio de usuarios en circunstancias similares (residencial estrato 2) de 12 m<sup>3</sup>, y se dejaron en investigación ahora 25 m<sup>3</sup>.

Ahora, **para el periodo reclamado 2018-02**, continuando con la investigación de la desviación significativa presentada desde el periodo (2017-12), la empresa en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 149 de la ley 142 de

1994, dispuso nuevamente la correspondiente revisión previa, la cual fue ejecutada el día **2 de febrero de 2018**, y en la cual se pudo establecer que: "**LECTURA 87, MEDIDOR ESTABLE, PREDIO DESOCUPADO AL MOMENTO DE LA VISITA, SE DEJA COPIA**".

En ese sentido, una vez se pudo realizar la visita de revisión previa, se descartó la presencia de fuga alguna que incidiera en el alto consumo (desviación significativa) presentada, por lo que se pudo establecer que ese consumo registrado por el medidor para los periodos 2017-12, 2018-01 y 2018-02, fue generado por un mayor uso del servicio para estos periodos + estado del medidor nuevo, y es real.

Y fue por esa razón entonces, que una vez establecida la causa de la desviación (consumo mayor en los periodos + estado del medidor nuevo), se procedió a su respectiva facturación; por lo cual, al consumo registrado por el medidor para ese periodo 2018-02 que fue de 0 m<sup>3</sup>, se cargaron (sumaron) los 25 m<sup>3</sup> que estaban en investigación de los periodos anteriores, quedando así finalmente los 25 m<sup>3</sup> que se facturaron para ese periodo, el cual es 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(a) usuario(a) que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es su aparato de medida.

Del mismo modo, nótese que en la visita de revisión de este reclamo (13/FEB/2018), se pudo determinar que el medidor registraba la misma lectura de 0087, y que estaba estable estando el predio solo, descartando de plano la existencia de fuga alguna en el predio que incida en el consumo que está registrando el medidor.

Por último, se aclara que la empresa está en el derecho de entrar a facturar los consumos que no se habían facturado de los periodos anteriores, máxime cuando estos no se habían facturado era debido a que se estaba adelantando la investigación por desviación significativa presentada desde el periodo 2017-12. Determinación que es permitida conforme a lo dispuesto por los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, los cuales señalan:

*"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 periodos 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."*

*"Artículo 150. 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."*

Por consiguiente, no es procedente entrar a realizar ajuste y/o reliquidación alguna sobre las facturas analizadas y susceptibles de reclamación, por tener plenamente probado que ese consumo facturado es real (y no desviado significativamente en los periodos 2018-10 y 2017-11), y que previo a su facturación (periodos 2017-12, 2018-01 y 2018-02), se adelantó el debido proceso de la revisión previa conforme a lo dispuesto por el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

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.

#### **RESUEI.VE:**

**ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 126814 de 12 DE FEBRERO DE 2018, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

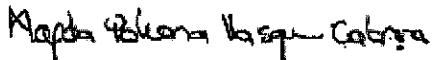
**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a ARISTOBULO MEJIA CAMARGO, enviando citación a Dirección de Notificación: C 14 2 22, haciéndole entrega de una copia de la misma e informándole que contra la presente proceden por 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,

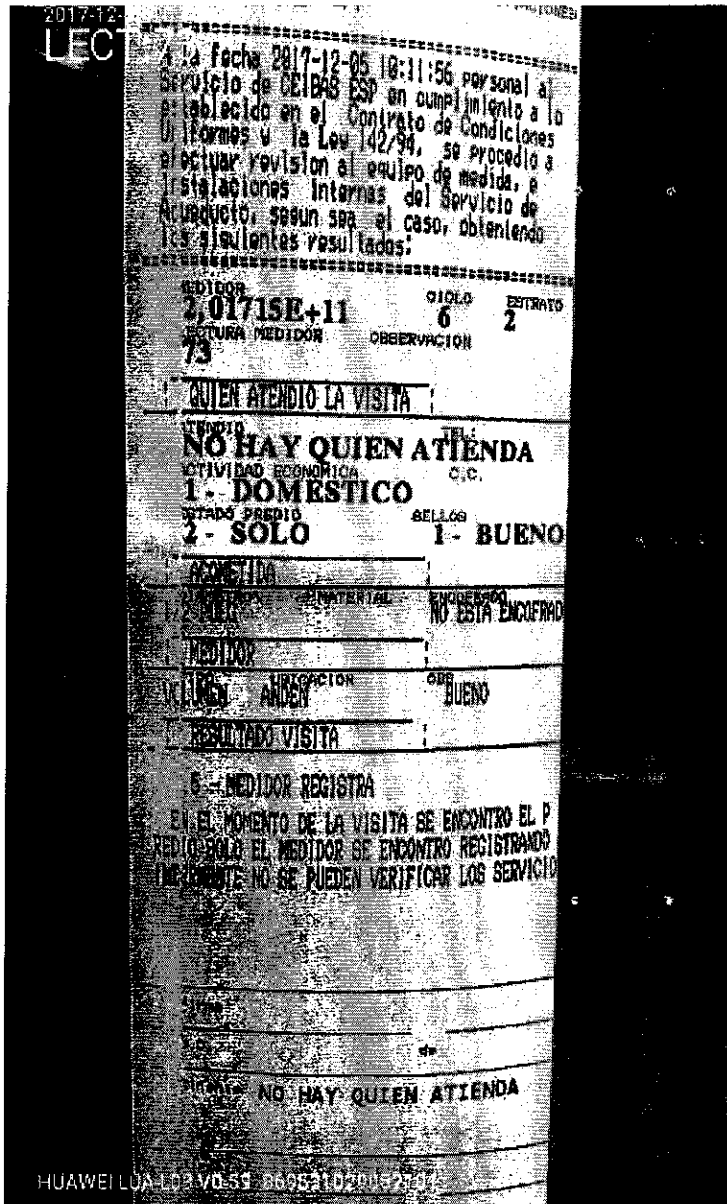


**MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA**  
**PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR**  
**SUBGERENCIA COMERCIAL**

Proyectó: gvalbuena

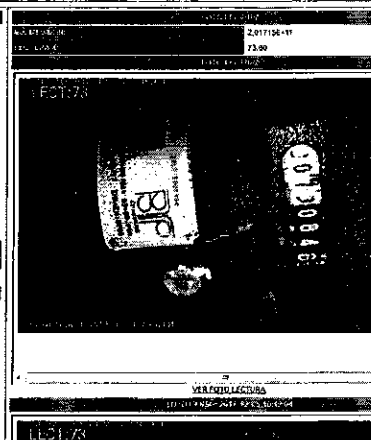
Anexo:

\* Acta de revisión previa periodo 2017-12:



CONSULTA ORDEN REVISIONES DE CRITICA

INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR
Presencia Visita	NO PRESENTA FUGA	Presencia Visita	MEDIDOR REGISTRA
Estado de la Visita	BUENO	Estado de la Visita	NO MALO
Actividad Económica	HORIZONTAL	Actividad Económica	ANDEN
Estado del Precio	SOLO	Estado del Precio	BUENO
Actividad del Medidor	DOMESTICO	Actividad del Medidor	
Estado de la Señal	NO HAY QUIEN ATIENDA	Estado de la Señal	
Observaciones	EN EL MOMENTO DE LA VISITA SE ENCONTRO EL PRECIO SOLO EL MEDIDOR SE ENCONTRO REGISTRANDO LEVEMENTE NO SE PUEDEN VERIFICAR LOS SERVICIOS INTERNOS		
Fecha de la Visita	2017-12-05	Fecha de la Visita	2017-12-05
Medidor	358	Medidor	JAMAR MEDICA
Orden de Trabajo	2017-12-05	Orden de Trabajo	JAMAR MEDICA
Fecha de Emisión	2017-12-05	Fecha de Emisión	
Fecha de Validación		Fecha de Validación	







HUAWELLUA L03 V0 S9 8695 310 2904700Z

# PRÉVIA CRÍTICA DE VISITA



17117  
AÑO 02 02 07 2004  
HORA 7:31:02  
NOMBRE JOSÉ PEREZ  
R 1A 16 47

A la fecha 2004-02-02 07:31:02 se realizó el servicio de crítica de la visita en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1712 de 2004, en concordancia con el artículo 16 de la Ley 1712 de 2004, en concordancia con el artículo 16 de la Ley 1712 de 2004, en concordancia con el artículo 16 de la Ley 1712 de 2004.

201715000940  
87

SE ENVIÓ AL SERVIDOR LA VISITA

**NO HAY QUIEN ATIENDA**  
1 - DOMESTICO  
5 - DESOCUPADO BUENO

AVENIDA  
1/2 VILLAS  
PC  
NO EN EL ENCOMENDADO

REVISAR  
VALOR BUENO BUENO

REVISAR VISITA

3 - PRECIO DESOCUPADO  
MEDIDA ESTABLE, PRECIO DESOCUPADO AL MONTO DE LA VISITA SE FEA CORIN.

Finca

C.C.

Ciente NO HAY QUIEN ATIENDA

Firma *JOHN SCOTT*

C.C. 93051274

Firma del cliente  
El presente formulario es parte de la información que se genera en el momento de la visita y se encuentra a disposición del cliente en el momento de la visita. El presente formulario es parte de la información que se genera en el momento de la visita y se encuentra a disposición del cliente en el momento de la visita.

2018-02-01 07:32:33 MED-201715000940  
**CAUSA:**

