

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 19780118

Fecha Pre-Admisión: 30/10/2018 15:29:45



RA033991467CO

4015
490

Valores	Remite	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR Dirección: Calle 8 No. 8-92 Referencia: Ciudad: NEIVA_HUILA	NT/C.C/T.: 891199918 Teléfono: 3903893582 - Depto: HUILA	Código Postal: 419918328 Código Operativo: 4915480	Causas Devoluciones: <input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada	<input checked="" type="checkbox"/> N1 <input type="checkbox"/> N2 <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> AC Apartada Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor <input type="checkbox"/> Cerrado No contactado
	Destinatario	Nombre/ Razón Social: JAZMIN LORENA ARENAS MOSQUERA Dirección: CL. 18 39 39 B/EL VERGEL Tel: No. 099979 Ciudad: NEIVA_HUILA	Código Postal: 419994129 Depto: HUILA	Código Operativo: 4915499	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:	
	Valores	Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 9 Peso Facturado(grams): 209 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$5.299 Costo de manejo: \$9 Valor Total: \$4.420	Cie Contar: <i>... blanca, azul</i>	Observaciones del cliente: <i>Aprobación de blanco</i>	Fecha de entrega: Distribuidor: 1145 Mauricio Narvaiz C.C. C.G. 7.721.011 Gestión de entrega: 1er 31/10/18 2do 01/11/18	

4015
460PO.NEIVA
SUR

40154604015490RA033991467CO

Principal Bogotá DC Carrera Doyard 256 # 55A 55B Bogotá / www.72.com.co Línea Nacional 018000 170 / tel contacto (57) 4722005. Min. Transportes Lic. de carga 000000 del 20 de mayo de 2011 Min. TIC. Res. Ministerial (aprobación) 00067 de 9 septiembre del 2011

El presente es un documento de carácter informativo y no constituye un contrato. El cliente debe verificar la información antes de aceptar el servicio. Para más información consulte con el personal de atención al cliente al número 172 o visite nuestra página web www.72.com.co



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

Neiva, 30 DE OCTUBRE DE 2018

Señor(a)
JAZMIN LORENA ARENAS MOSQUERA
CL. 18 39 39 B/EL VERGEL

009670

SERVICIO SUSCRITO No. **191374990**

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. 133199 de 28 DE SEPTIEMBRE 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. **15864 de 19 DE OCTUBRE 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 Unvlersitaria - 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 07:04 AM, se expide el presente AVISO hoy 30 DE OCTUBRE DE 2018.

Cordialmente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectado por: MMOSQUERA

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. 15864 DE 19 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 133199 de 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) JAZMIN LORENA ARENAS MOSQUERA, para el predio de la dirección KR 30 2 H 17 identificado con la cuenta No. 191374990.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA INFORMA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO DESDE EL MES DE ABRIL DEL 2018. SOLICITA SE DESCUENTE LOS CONSUMOS COBRADOS. VERIFICAR LECTURA, PREDIO DESOCUPADO.

CONSIDERACIONES

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.

Con base en la reclamación elevada se efectuó visita al predio como lo constata acta de inspección ocular No 133199, del 01 de octubre del 2018, en donde se halló:

"Se toma lectura 4485, predio estaba desocupado, se habito el 30 de agosto del presente año, se revisaron los servicios y estan buenos, medidor se encontro dañado, no presenta las manecillas."

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **Las Ceibas Empresas Publicas De Neiva ESP**, la hoja de vida de la cuenta No 272865800, analizando las facturas desde el mes de junio (objeto del reclamo), pues su análisis resulta necesario para determinar el consumo promedio facturado por la empresa y la decisión a tomar en la presente resolución, el cual fue el siguiente:

Mes	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo	Promedio	Novedad
Octubre	4488	4484	4	5	Error de lectura
Septiembre	4484	4485	12	3	Error de lectura
Agosto	4485	4485	4	4	Error de lectura
Julio	4485	4485	4	4	Error de lectura
Junio	4485	4484	1	4	Error de lectura
Mayo	4484	4484	4	4	Consumo promedio sin diferencia de lectura

Se evidencia que para el mes de mayo, la dependencia procedió a generar un consumo por promedio sin diferencia de lecturas que reporto el medidor, determinación anterior que se toma con base a lo dispuesto por el Inciso 2° 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."

Ahora bien, como se puede verificar en la gráfica, que desde el mes de junio se reportó una lectura de (4485), siendo esta incorrecta, ya que una vez revisado por parte de la entidad, la lectura correcta para este mes es de (4484). Así mismo, es

de notar que las lecturas de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre también se vieron afectadas por dicho error en la toma de la lectura por parte de la entidad contratista y se generaron cobros no reales en estos meses ya mencionados.

Teniendo certeza de las lecturas (teniendo en cuenta la lectura obtenida en la visita de este PQR) y consumo reales para los meses de octubre, septiembre, agosto, julio, junio y mayo quedan de la siguiente manera:

Mes	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo	Promedio	Novedad
Octubre	4485	4484	1	5	Consumo real
Septiembre	4484	4484	0	3	Consumo real
Agosto	4484	4484	0	4	Consumo real
Julio	4484	4484	0	4	Consumo real
Junio	4484	4484	0	4	Consumo real
Mayo	4484	4484	0	4	Consumo real

En ese orden de ideas se procede a re liquidar: Octubre de 4m3 a 1m3, ya que en este mes sí hubo diferencia de lecturas reportado por diferencia de lecturas que arrojó el medidor. De la misma manera, se procede a re liquidar los meses de Septiembre, Agosto, Julio, junio y mayo al consumo real de 0m3, toda vez que hubo error de lectura y la dependencia de facturación generó un cobro de consumo que no correspondía, siendo este el consumo real y debido.

Cabe aclarar que lo anterior, no exonera de la realización del pago de lo conceptuado por la Resolución CRA 287 de 2004 en su artículo 2 en lo denominado Cargos fijos, a tal punto que en providencia de la Honorable Corte Constitucional resalta que aun existiendo suspensión por no pago del servicio el usuario debe continuar con sus obligaciones contractuales, en lo concerniente a cargos fijos toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.

Por otro lado, luego de la visita de este reclamo realizada el día 01 de octubre de 2018, se pudo evidenciar que el medidor está dañado (no tiene manecillas), por lo cual se le indica al usuario que debe de instalar un nuevo medidor, para poder establecerle un consumo real y debido y así poder evitar futuros consumos erróneos.

En cuanto 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.

Iguamente de conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de 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 establecidos por la ley.

Le recuerdo señor usuario que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es su aparato de medida.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido, accediendo parcialmente a lo pretendido, ya que no todas las facturas analizadas se reliquidaron sin consumo (0 m3), como predio desocupado, toda vez que la factura del mes de Octubre se pasó de 4 m3 a 1 m3, y las demás, es decir, las de los meses de Septiembre, Agosto, Julio, junio y mayo al consumo real de 0m3.

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: ACCEDE PARCIALMENTE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 133199 de 28 DE SEPTIEMBRE 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 JAZMIN LORENA ARENAS MOSQUERA, enviando citación a Dirección de Notificación: CL. 18 39 39 B/EL VERGEL, 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 19 DE OCTUBRE DE 2018

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectó: abonilla