

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RA034772803CO

Centro Operativo: PO.NEIVA
 Orden de servicio: 10788899

Fecha Pre-Admisión: 31/10/2018 16:17:23

4015
490

Remitente
 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-POR
 Dirección: Cole 6 No. 8-02 NIT/C.CIT.: 6911aa010
 Referencia: Teléfono: 3083863562 - Código Postal: 410010326
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4D1546a

Causal Devoluciones:

<input checked="" type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Corrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No residó	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input checked="" type="checkbox"/> XC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input checked="" type="checkbox"/> EX		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

4015
460

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: CLAUDIA JOHANA BDHORQUEZ
 Dirección: C 20D 83 21
 Tel: No. 806660 Código Postal: 418003876 Código Operativo: 4D15460
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. *[Signature]* Hora: 10:00

PO.NEIVA
SUR

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

Dico Centenar:
 Observaciones del cliente:
Atte. Mesago

Fecha de entrega: *[Signature]*
 Distribuidor:
 C.C. **Mauricio Narvaez Vargas**
 Gestión de entrega:
 tar **C.C. 7.727.012** Ato



49154694915496RA934772803CO



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

Neiva, 31 DE OCTUBRE DE 2018

Señor(a)
CLAUDIA JOHANA BOHORQUEZ
C 20D 63 21

P 009680

SERVICIO SUSCRITO No. **290621000**

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. 133229 de 2 DE OCTUBRE 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. **15892 de 22 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 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 07:04 AM, se expide el presente AVISO hoy 31 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

ACTO EMPRESARIAL No. 15892 DE 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 133229 de 2 DE OCTUBRE DE 2018, instaurado por CLAUDIA JOHANA BOHORQUEZ, para el predio ubicado en la C 20D 63 21, identificado con Cuenta No. 290621000, al cual se le asignó el radicado No. 133229 de 2 DE OCTUBRE DE 2018.

En virtud del trámite 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 las siguientes consideraciones:

Ante su reclamación presentada, consistente en:

POR TRASLADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS AL NO SER COMPETENTE PARA ESTUDIAR EN PRIMERA INSTANCIA LA RECLAMACIÓN PRESENTADA POR LA SEÑORA CLAUDIA JOHANA BOHORQUEZ SE RADICA BAJO N° 133229, DEL 03 DE OCTUBRE DEL 2018, RECLAMACIÓN EN LA QUE MANIFIESTA LA SEÑORA CLAUDIA LA INCONFORMIDAD EN EL CONSUMO FACTURADO EN EL PERIODO QUE ABARCA LA FACTURA NO 44966305, POR SE EXCESIVO, INFORMA QUE HACE USO RESPONSABLE DEL SERVICIO. SOPORTADO EN LO SEÑALADO SOLICITA SEA REVISADA Y RE LIQUIDADADA LA FACTURA EN MENCION

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:

Considerando lo anterior y teniendo presente lo pretendido, por la señora Claudia, la entidad procede a estudiar la factura No 44966305, que corresponde al periodo 2018-9 de la cuenta No 290621000 de la cual se obtuvo:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo Periodo	Consumo Promedio	Novedad
2018-9	297	275	22	22	Consumo Reportado Por Diferencia de lectura

Como lo refleja la grafica que establece el historico de lecturas y consumo del periodo reclamado (Periodo 2018-) se descarta la presencia de un alto consumo (indicativo de una posible fuga) elemento de juicio por el cual **NO** se procedió a realizar visita de revisión previa a la facturación (como lo regula el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*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*") en los casos en los que exista presencia de desviación significativa si no que se envió la estricta diferencia de lectura reportada (al ser un consumo acorde al histórico del uso del servicio en el predio) toda vez que 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, es inferior.:

"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 (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..."

Sobre el particular y teniendo como base los consumos presentados en cada uno de los periodos y el consumo histórico promedio del predio:

En el reclamado el consumo es igual al historico del predio.

Así pues, aplicado el porcentaje establecido por la CRA, y al encontrar que no existe desviación en el consumo se procedio a enviar lo reportado por el contador.

Ahora bien con base en la reclamación elevada se efectuó visita como lo constata el acta de inspección ocular No 133229, del 03 de Octubre de 2018, donde se logró certificar:

"SE ENCONTRO FUGA EN SANITARIO, CONTADO SE LE REALIZO PRUEBA DE LLAVES Y REGISTRO, EL RESTO DE SERVICIOS NORMALES, LECTURA 318, PREDIO HABITADO POR DOS ADULTOS Y UN MENOR".

Sobre el particular soportado en el acta de inspección se logra establecer que, la marcación que arrojó el sistema no se debe a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 ni en el concepto unificado SSPD-OJU-2009-02 1.3 3 como fugas Imperceptibles, contrario a ello la novedad encontrada es FUGA PERCEPTIBLE EN SANITARIO.

La comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico, por medio de resolución CRA 151 de 2001, define Fuga perceptible. De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.13 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000 es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

Las fugas perceptibles estarán a cargo del Usuario o Suscriptor, es decir que es él (usuario y/o suscriptor) quien debe asumir los gastos adicionales que se generen por ocasión de las fugas. Con base a lo anterior me permito de forma respetuosa solicitarle efectuar los arreglos correspondientes direccionados al arreglo de la fuga hallada con el objetivo de eliminar la novedad y evitar futuros altos consumos.

Sumado a ello al ser un consumo igual al historico de la cuenta (como ya se explico) **No** se hizo necesario efectuar visita de revisión previa a la facturación encaminada a investigar novedades en el predio; si no que se envió lo reportado por el contador, como un consumo 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.

De esta forma, **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P**, en cumplimiento a lo establecido por nuestra Constitución Política en su **ARTICULO 23.** "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las*

autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" y siguiendo los parámetros establecido en los artículos 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 de ley 1755 de 2015, y con forme a los lineamiento de Ley 1437 de 2011, le hemos dado tramite a su petición y se ha proferido el respectivo pronunciamiento administrativo sobre la misma.

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. 133229 de 2 DE OCTUBRE 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 CLAUDIA JOHANA BOHORQUEZ, enviando citación a Dirección de Notificación: C 20D 63 21, 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 22 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL
Proyectó: jcalcedo