

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : PO.NEIVA  
Orden de servicio : 10788899

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



RA034772817CO

4015  
000

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR		NIT/C.C/T.: 891180010		Causal Devoluciones:	
	Dirección: Calle B No. 8-02		Código Postal: 410010328		<input checked="" type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamada <input type="checkbox"/> DE Desconocida <input type="checkbox"/> Dirección errada	
Destinatario	Nombre/ Razón Social: GILMA CARDOZO ESQUIVEL		Código Postal: 410010328		<input type="checkbox"/> C1 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 No contactada <input type="checkbox"/> FA Fallecida <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	
	Dirección: C 17A SUR 25A 43		Código Operativo: 4015000		Firma nombre y/o sello de quien recibo:	
Valores	Tel: No. 008861		Código Postal: 410010328		C.C.                      Tol:                      Ha re:	
	Ciudad: NEIVA_HUILA		Código Postal: 410010328		Fecha de entrega:	
	Peso Físico (grs): 200		Dico Cantarar: CIA		Distribuidor:	
Peso Volumétrica (grs): 0		Dico Cantarar: Caceres		C.C. Juan Ricardo Rojas		
Peso Facturado (grs): 200		Dico Cantarar: PUR		Gestión de entrega:		
Valor Declarado: \$0		Dico Cantarar: rpe		<input checked="" type="checkbox"/> 10788899		
Valor Flete: \$5.200		Dico Cantarar: rpe		<input type="checkbox"/> 10788899		
Costo de manejo: \$0		Dico Cantarar: rpe		<input type="checkbox"/> 10788899		
Valor Total: \$4.420		Dico Cantarar: rpe		<input type="checkbox"/> 10788899		

4015  
460PO.NEIVA  
SUR

46154664015BBBRA034772017CO

Proxcel Bogotá 00 Colombia Bogotá 256 # 95 A 95 Bogotá / www.72.com.co Línea Nacional 018000 020 / Tel. contacto (57) 4722005. Min. Transportes Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/Min. TIC Res. Mercadería Express 00067 de 9 septiembre del 2011

El presente documento es un instrumento del servicio de correo certificado y no garantiza la entrega en el tiempo establecido. Para mayor información consulte el sitio web de la Empresa de Correos de Colombia.



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

Neiva, 31 DE OCTUBRE DE 2018

Señor(a)  
**GILMA CARDOZO ESQUIVEL**  
**C 17A SUR 25A 43**

**F 009681**

SERVICIO SUSCRITO No. 250445500

**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. 133242 de 3 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. **15896 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 Unversitaria - 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 VA5QUEZ CABRERA**  
**PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR**  
**SUBGÉRENCIA 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](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. 15896 DE 22 DE OCTUBRE DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 133242 de 3 DE OCTUBRE DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) GILMA CARDOZO ESQUIVEL, para el predio de la dirección C 17A SUR 25A 43 identificado con la cuenta No. 250445500.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**LA SEÑORA GILMA CARDOZO ESQUIVEL, RADICA ESCRITO EN EL CUAL SOLICITA SE HAGA UNA REVISIÓN RIGUROSA AL PREDIO DEBIDO AL COBRO EXAGERADO EN LA FACTURACIÓN, DEBIDO A QUE HABITAN DOS ADULTOS QUE NO PERMANECEN EN EL 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 4 DE OCTUBRE DE 2018, al predio con Cuenta No. 250445500, se pudo determinar que: PREDIO HABITADO POR 2 ADULTOS SE REVISARON LOS PUNTOS DE CONSUMO Y ESTAN BUENOS MEDIDOR ESTABLE EL SANITARIO LO TIENE SUSPENDIDO LECTURA 937.

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 revisaran las facturas a partir del periodo 2018-5, observando que el consumo facturado fue el siguiente:

Periodo	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo	Promedio	Novedad
2018-10	937	922	15	25	Sin novedad
2018-9	922	894	28	23	Sin novedad
2018-8	894	(854) 810	(22) 40	22	Se factura Promedio – investigación de la desviación significativa presentada desde el periodo 2018-7.
2018-7	854	810	(21) 44	21	Se factura Promedio – investigación de la desviación significativa presentada
2018-6	810	785	25	21	Sin novedad
2018-5	785	770	15	22	Sin novedad

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.

En los periodos **2018-5, 2018-6, 2018-9 y 2018-10**, 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.

Además de lo anterior, se observa que el consumo facturado en los periodos 2018-5, 2018-6, 2018-9 y 2018-10, una vez aplicados los porcentajes previstos por la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, CRA, en su resolución 151 de 2001, artículo 1.3.20.3, el cual señala:

“Artículo 1.3.20.3 Desviaciones Significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo 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 (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"

No supera los rangos establecidos y por ende no se configura la desviación significativa, toda vez que luego de restar el consumo facturado en el periodo reclamado con el consumo promedio de la cuenta, multiplicar el resultado por 100, y luego dividirlo en el consumo promedio de la cuenta se observan los siguientes porcentajes:

Periodo	Consumo	Promedio	Novedad
2018-10	15	25	-40% No desviación
2018-9	28	23	21% No desviación
2018-6	25	21	19% No desviación
2018-5	15	22	-31% No desviación

De lo anteriormente expuesto se concluye que el consumo facturado en los periodos 2018-6, y 2018-9 presentó un incremento de 19%, y 21%, lo cual con respecto al consumo de los últimos meses no configura una desviación significativa; que el consumo facturado en los periodos 2018-5 y 2018-10 presentó un decremento de - 31%, y -40%, lo cual con respecto al consumo de los últimos meses no configura una desviación significativa, por lo anterior 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.

Así las cosas y a modo de conclusión tenemos que el consumo facturado en dichos periodos obedece estrictamente al uso que diariamente se hace del servicio en el predio, lo cual es considerado como un consumo real, no sujeto a modificación, máxime cuando se ha descartado algún tipo de fuga y no se ha reportado algún tipo de falla en su equipo de medición que permita inducir que este consumo obedece a circunstancia ajena al uso del servicio.

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.

La única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es el aparato de medición y el valor facturado obedece estrictamente al cobro de los metros cúbicos que ha registrado su medidor, tasados con las tarifas establecidas para clase de uso residencial estrato 2.

Por consiguiente, no es procedente entrar a realizar ajuste y/o reliquidación alguna sobre la facturación de los periodos analizados anteriormente, por tener plenamente probado que la facturación es correcta.

Ahora bien, en el periodo **2018-7**, el consumo a facturar para esta cuenta (44M3), fue desvlado significativamente en comparación con el consumo promedio de la cuenta (21M3), razón por la cual la empresa, en razón a que no se pudo realizar visita de revisión previa y en procura de no afectar el consumo promedio de la cuenta generó un consumo promedio de (21M3) mientras se establecía la causa de la desviación significativa presentada, dando de esta manera estricto cumplimiento con lo dispuesto por el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

(...) *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. (Subraya fuera del texto original)*

También se observa que en el periodo **2018-7**, el consumo a facturar para esta cuenta (40M3), fue desviado significativamente en comparación con el consumo promedio de la cuenta (22M3), razón por la cual la empresa, en razón a que no se pudo realizar visita de revisión previa y en procura de no afectar el consumo promedio de la cuenta generó un consumo promedio de (22M3) mientras se establecía la causa de la desviación significativa presentada, dando de esta manera estricto cumplimiento con lo dispuesto por el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

*(...) 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. (Subraya fuera del texto original)*

En este sentido, debido a que la empresa no ha enviado todos los metros cúbicos verdaderamente reportados por diferencia de lecturas por su aparato de medición y dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, no será procedente realizar reliquidación alguna sobre la facturación de los periodos 2018-7 y 2018-8.

Ahora bien, debido a que no ha sido posible establecer la causa de la desviación, se le informa señor usuario que una vez una vez finalizado el debido proceso de la revisión previa, 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."*

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 por estarse adelantando el proceso de la revisión previa. Determinación que es permitida conforme a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

*"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 a las facturas reclamadas, por estarse adelantando el 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.

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 133242 de 3 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 GILMA CARDOZO ESQUIVEL, enviando citación a Dirección de Notificación: C 17A SUR 25A 43, 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 22 DE OCTUBRE DE 2018

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

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

Proyectó: apenagos