

4
72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 10796236

Fecha Pre-Admisión: 01/11/2018 15:39:57

RA035362606CO

4015
000

| | | | | | | |
|---------------------------|---|---|---|--|--|--|
| Remitente | Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-POR | | Causa: <input type="checkbox"/> RE Rehusado | | Devoluciones: <input checked="" type="checkbox"/> C1 Cerrado | |
| | Dirección: Calle 8 No. 6-02 | | NIT/C.C.T.: 69118aa18 | | <input type="checkbox"/> N1 No contactado | |
| Destinatario | Referencia: | | Teléfono: 3003863562 - Código Postal: 410010328 | | <input type="checkbox"/> FA Faltado | |
| | Ciudad: NEIVA_HUILA | | Depto: HUILA Código Operativo: 4015460 | | <input type="checkbox"/> AC Aparato Clausurado | |
| Valores | Nombre/ Razón Social: MILLER JIMENEZ | | Causa: <input type="checkbox"/> NR No reclamado | | <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor | |
| | Dirección: K 19A 6 36 | | Código Postal: 410008 | | Firma nombre y/o sello de quien recibe: | |
| Tel: No. 099896 | | Código Operativo: 4015000 | | C.C. Tej. Hera: | | |
| Ciudad: NEIVA_HUILA | | Código Operativo: 4015000 | | Fecha de entrega: Juan Ricardo Rojas | | |
| Pese Físico (grs): 280 | | Diseño Centenor: <i>C4 @ Colw top</i> | | Distribuidor: 616.1.076.2... | | |
| Pese Volumétrico (grs): 0 | | Observaciones del cliente: <i>punto</i> | | C.C. 02-2128-03-14-18 | | |
| Peso Facturado (grs): 2ga | | | | Gestión de entrega: <input checked="" type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 20 | | |
| Valor Declarado: 50 | | | | C.C. 103 1102 | | |
| Valor Flete: \$5.200 | | | | | | |
| Costo de manejo: 50 | | | | | | |
| Valor Total: 54.420 | | | | | | |

4015
460

PO.NEIVA
SUR



401546B4B15000RA035362606CO



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

Neiva, 1 DE NOVIEMBRE DE 2018

Señor(a)
HILLER JIMENEZ
C.C. 19A 6 36

009696

SERVICIO SUSCRITO No. **200729110**

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. 133298 de 5 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. **15949 de 23 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 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 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 07:06 AM, se expide el presente AVISO hoy 1 DE NOVIEMBRE 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. 15949 DE 23 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 133298 de 5 DE OCTUBRE DE 2018, instaurado por MILLER JIMENEZ, para el predio ubicado en la K 19A 6 36, Identificado con Cuenta No. 200729110, al cual se le asignó el radicado No. 133298 de 5 DE OCTUBRE DE 2018.

En virtud del tramite 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 los siguientes consideraciones:

EL SEÑOR MILLER JIMENEZ, MANIFIESTA QUE EN EL AÑO 2015 FUE VICTIMA DE HURTO EN DOS OPORTUNIDADES DE SU DISPOSITIVO DE MEDIDA, PROCEDIENDO A SOLICITAR LA INSTALACION DEL CONTADOR ANTE LA EMPRESA, RESALTANADO QUE EN LA ULTIMA OPORTUNIDAD LO COMPRÓ A UN PARTICULAR POR DEMORA EN EL TRAMITE DE LA ENTIDAD. INFORMA QUE POSTERIOR A LOS HECHOS DESCRITOS VIENE GENERANDOSE UN AUMENTO EN LA FACTURACIÓN POR LO CUAL REQUIERE VISITA AL PREDIO Y EFECTUAR LAS RELIQUIDACIONES CORRESPONDIENTES.

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., como empresa prestadora de servicios públicos reglada or 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.

Teniendo en cuenta la petición elevada se verifico en el sistema de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para la hoja de vida de la cuenta No 200729110, conforme con lo estipulado en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, 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 hallandolos periodos reclamados hallando:

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo Periodo | Consumo Promedio | Novedad |
|---------|----------------|------------------|-----------------|------------------|--|
| 2018-10 | 7 | 429 | 12 | 12 | Consumo Promedio Por Medidor Nuevo |
| 2018-9 | 429 | 417 | 12 | 12 | Consumo Reportado Por Diferencia de Lectura (Consumo Acorde al Historico del Predio) |
| 2018-8 | 417 | 404 | 13 | 11 | Consumo Reportado Por Diferencia de Lectura (Consumo Acorde al Historico del Predio) |
| 2018-7 | 404 | 393 | 11 | 11 | Consumo Reportado Por Diferencia de Lectura (Consumo Acorde al Historico del Predio) |
| 2018-6 | 393 | 381 | 12 | 11 | Consumo Reportado Por Diferencia de Lectura (Consumo Acorde al Historico del Predio) |
| 2018-5 | 381 | 369 | 12 | 10 | Consumo Reportado Por Diferencia de Lectura (Consumo Acorde al Historico del Predio) |

Sobre el particular se debe efectuar una diferenciación entre los periodos susceptibles de reclamación y el metodo de facturación utilizado para ello.

En los periodos 2018-5, 2018-6, 2018-7, 2018-8 y 2018-9, 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 señalado y el consumo histórico promedio del predio:

En el periodo 2018-5 existió una desviación del 20%, y el consumo se considera desviado significativamente solo a partir del 65%.

En el periodo 2018-6 existió una desviación del 10%, y el consumo se considera desviado significativamente solo a partir del 65%.

En el periodo 2018-7 el consumo es igual al histórico del predio.

En el periodo 2018-8 existió una desviación del 18%, y el consumo se considera desviado significativamente solo a partir del 65%.

En el periodo 2018-9 el consumo es igual al histórico del predio.

En el periodo 2018-10 el consumo es igual al histórico del predio.

Contrario sensu, el metodo de facturación utilizado **en el periodo 2018-10**, toda vez que se observa la instalación de un nuevo dispositivo de medida, elemento factico por el cual al no tener la medición de un mes completo de facturación (se encontró lectura 7) se procedio a enviar como consumo el promedio historico del predio, es decir 12; determinación anterior que se tomó con base a 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*

Ahora bien con base en la reclamación elevada se efectuó visita como lo constata el acta de inspección ocular No 133298, del 06 de octubre de 2018, donde se logró certificar:

"PREDIO HABITADO POR UN ADULTO, SE REVISARON LOS PUNTOS DE CONSUMO Y ESTAN BUENOS, MEDIDOR REGISTRANDO CONSUMO, LECTURA 9'.

Conforme con la observación encontrada, la entidad en cumplimiento del deber legal, consagrado en el artículo 146 de la ley 142/94 (...) *Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas.*(...) (Investigar las causas de la desviación) programó visita técnica de Geofonía, en la que se encontró.

Visita Técnica de Geofonía 16/10/2018 "SE HACE REVISIÓN TÉCNICA DE GEOFONIA, ES NEGATIVA PARA FUGA IMPERCEPTIBLE, LECTURA 12"

Así las cosas al descartar con el el instrumento técnico idóneo establecido por la normatividad legal en la materia que no existen fugas que estén afectando la medición periódica de consumos **No** se encuentra procedente entrar a reliquidar los consumos reportados por la estricta diferencia de lecturas al ser un consumo real sin afectaciones de fugas; pese a lo señalado al observar que el consumo generado en el periodo 2018-10, se dio por promedio al estar en presencia de un medidor nuevo, se procede a realizar un aforo individual del consumo desde la lectura encontrada en terreno por parte de la empresa contratista para el periodo 2018-10 (7 al 02 de Octubre del 2018) hasta la lectura reportada por el operario que realizó la visita técnica de geofonía (12 al 16 de Octubre del 2018).

Diferencia de Lecturas: $12 - 7 = 5m^3$

Días En los Que Se Generó El Consumo: Del 02 de Octubre al 16 de Octubre: 14 días

Se Dividen los M3 obtenidos En los Días En Los Que Se Generó Para Obtener el Consumo Diario: $5 / 14 = 0.35$

Se Multiplica El consumo Diario Por 30 Para Obtener El Consumo Mensual: $0.35 * 30 = 10.5m^3$

Consumo Mensual Real Aforado: $10.5m^3$

Así las cosas al tener el consumo real aforado se da cumplimiento a lo señalado en el 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.* (negrilla fuera del texto) **re liquidando el periodo 2018-10 de 12m³ a 10m³, reiterando que es el UNICO periodo que se re liquida, conforme a los argumentos ya expuestos.**

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 trámite 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: ACCEDE PARCIALMENTE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 133298 de 5 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 MILLER JIMENEZ, enviando citación a Dirección de Notificación: K 19A 6 36, 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 23 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectó: jcalcedo

Anexo: Visita Geofonía 16 de Octubre del 2018.

| DATOS REVISIÓN | |
|--------------------------------|--|
| Objeto | Realizar 5 Ciclos: 11 Periodo:2018 - 09 |
| No. Medidor | 18203787 |
| Fecha Sistema | 16/10/2018 14:38:51 |
| Material | METALICO |
| Diámetro | 1/2 |
| Estado Solido | Buena |
| Encofrado | 1 |
| Tipo Medidor | VOLUMEN |
| Ubicación Medidor | Antejardin |
| Estado Medidor | Horizontal |
| Observ. Medidor | Buena |
| Habitado | Habitado |
| Fuga Salida | sin fuga |
| Tipo tanque | Elevado |
| Capacidad Tanque | 1-500 lts |
| Actividad Previo | Domestico |
| No. Hab Adultos | 1 |
| Persona Atendido | Miler Jimenez |
| No. Hab Menor | 0 |
| No. Cochinos | 4942608 |
| No. Hab Crías | 8 |
| No. Telefono | 1108081793 |
| Causa No Lectura | |
| Resultado visita | Medidor Registra |
| Observación | se hace la revision tecnica de geofonia. Es negativa para fuga imperceptible |
| Revisor | 7341 |
| Nombre Revisor | ANTONIO DIAZ LLANOS |
| Dependencia Generadora de doc. | Geofonia |
| Tipo Orden Documento | Orden de Trabajo |
| Fecha Inicio Visita | 16/10/2018 2:11:59 |
| Fecha Fin Visita | 16/10/2018 2:27:15 |
| Desnecesa Orden | SI |
| CÉDULA | |
| ELEMENTO | CANTIDAD |
| Llave Terminal N | 1 |
| Sanitario N | 2 |
| Lava Manos N | 2 |
| Lava Platos N | 15 |

FOTO LECTURA

Foto Imagen 1