

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : PO.NEIVA
Orden de servicio: 10788698

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



RA034772834C0

4015
520

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR		NT/C.C/T.: 691160010		Causa/ Devoluciones:	
	Dirección: Calle 6 No. 6-02		Teléfono: 3003683562 - Código Postal: 41001032B		<input type="checkbox"/> RE Rohusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado
Destinatario	Referencia:		Teléfono: 3003683562 - Código Postal: 41001032B		<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado
	Ciudad: NEIVA_HUILA		Depto: HUILA Código Operativo: 4015460		<input type="checkbox"/> NS No residido	<input type="checkbox"/> FA Fallecido
Valores	Peso Físico (grs): 200		Diga Contenedor:		<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Aportado Clausurado
	Peso Volumétrico (grs): 0		Observaciones del cliente:		<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FZ Fuerza Mayor
Dirección: KR 1 C 81 B 54 AP 103		Código Postal: 410001170		Código Operativo: 4015520		Firma nombre o sello si aplica con fecha: 07 NOV 2018
Tel: No. 009693		Código Postal: 410001170		Código Operativo: 4015520		
Ciudad: NEIVA_HUILA		Depto: HUILA		Código Operativo: 4015520		Tel: Hora: 4:07
Valor Declarado: \$0		Observaciones del cliente:		Especie de entrega:		Distribuidor: Elmer Cardozo
Valor Flete: \$5.299		Observaciones del cliente:		Distribución de entrega:		
Costo de manejo: \$0		Observaciones del cliente:		Observación de entrega:		C.C.: 83029775
Valor Total: \$4.420		Observaciones del cliente:		Observación de entrega:		
Valor Total: \$4.420		Observaciones del cliente:		Observación de entrega:		PO.NEIVA SUR
Valor Total: \$4.420		Observaciones del cliente:		Observación de entrega:		



d01546B401552BRA034772034C0

Principal Bogotá DC Colombia Doronja 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 1170 / Tel. contacto 4570 472 2005. Hora transporte: Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/MIN. Res. Dirección Express 00667 del 9 septiembre del 2016

El servicio de correo certificado no es reservado. Al recibir el correo certificado el destinatario debe firmar el recibo en el momento de la entrega. Para mayor información consulte el sitio web de correo certificado. Para mayor información consulte el sitio web de correo certificado. Para mayor información consulte el sitio web de correo certificado.



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

Neiva, 31 DE OCTUBRE DE 2018

Señor(a)
YENIFER MARIA ALVAREZ CUELLAR
KR 1 C 81 B 54 AP-103

009683

SERVICIO SUSCRITO No. 48792660

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. 133365 de 9 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. **15876 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

RESOLUCIÓN No. 15876 DE 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 133365 de 9 DE OCTUBRE DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) YENIFER MARIA ALVAREZ CUELLAR, para el predio de la dirección KR 1 C 81 B 54 AP 103 identificado con la cuenta No. 48792660.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA RECLAMA POR EL CONSUMO REGISTRADO EN EL MES DE OCTUBRE. SOLICITA SE VERIFIQUE LA LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR, PRUEBA DE LLAVES, REVISIÓN DE LOS SERVICIOS. REALIZAR AJUSTES CORRESPONDIENTES.

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 133365 del 10 de octubre del 2018, en donde se halló:

"Se tomó lectura 1064, se realiza prueba de llaves, servicios visibles normales, el medidor solo registra en la prueba de llaves"

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 48792660, analizando los periodos 2018-8 (agosto) al 2018-10 (octubre), pues el análisis de estos periodos resulta necesario para determinar el consumo promedio y acumulado facturado por la empresa y la decisión a tomar en la presente resolución, la cual fue la siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo Periodo	Consumo Promedio	Novedad
2018-10	1058	1046	35 (12)	3	Se factura lo registrado por la diferencia de lectura más el consumo pendiente producto de la investigación de 35 m3, al determinar la causa de la desviación significativa.
2018-9	1046	1015 (1033)	4 (27)	3	Se continúa con la investigación, se factura consumo promedio de 4 m3 mientras se establece la causa del alto consumo, se descuenta consumo promedio del periodo anterior, dejando ahora consumo pendiente de 23 m3.
2018-8	1015 (1033)	1015	4 (18)	4	Se presenta desviación significativa, se factura consumo promedio de 4 m3 mientras se establece la causa del alto consumo, dejando consumo pendiente de 14 m3. Se continúa con la investigación.

Es menester indicarle al usuario, que pese a que en su pretensión expresa su inconformidad frente al periodo 2018-10, se

decide incluir en el análisis respectivo los periodos 2018-8 y 2018-9 pues resulta necesario para explicar el consumo pendiente facturado debido a la investigación adelantada por la desviación significativa.

Una vez analizada la cuenta objeto del reclamo en el sistema comercial de la empresa, se logra determinar que para el periodo **2018-8**, pese a observarse que hubo diferencia de lectura (lectura actual 1033 y lectura anterior 1015), el consumo de 18 m3 fue desviado significativamente en comparación con el consumo promedio del predio, razón por la cual al no ser posible la realización de la revisión previa, y en consecuencia, no poder establecer la causa de la misma, se decide facturar para este periodo el consumo promedio de 4 m3 (consumo promedio del predio en periodo anteriores), y dejando pendientes (en investigación) los metros cúbicos restantes arrojados por la diferencia de lectura, es decir, 14 m3. De igual forma, se continúa con la investigación para determinar la causa del alto consumo generado en el predio, dicha decisión se tomó bajo los presupuestos del **artículo 149 de la Ley 142 de 1994**, que señala *"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"*.

Para el periodo **2018-9**, continuando con la investigación iniciada ante la presencia de la desviación significativa y al no ser posible la realización de la revisión previa, y en consecuencia, no poder establecer la causa de la misma, se decide facturar para este periodo el consumo promedio de 4 m3 (consumo promedio de otros usuarios en circunstancias similares, residencial 2), y dejando ahora pendientes (en investigación) los metros cúbicos restantes arrojados por la diferencia de lectura, es decir, 23 m3. De igual forma, se continúa con la investigación para determinar la causa del alto consumo generado en el predio, dicha decisión se tomó bajo los presupuestos del **artículo 149 de la Ley 142 de 1994**, expuesto anteriormente.

Frente al periodo **2018-10**, finaliza la investigación por desviación significativa iniciada en el periodo 2018-8, en donde la empresa, dando estricto cumplimiento con lo establecido en el **artículo 149 de la ley 142 de 1994**, el cual advierte:

"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."

Ordenó la realización de la visita de revisión previa de conformidad al artículo en mención, en este periodo (2018-10) Inspección ocular de visita previa **No. 161017** del 26 de septiembre del presente año (la cual podrá observar al finalizar la presente resolución), en donde se halló *"Medidor se encontró estable, registro consumo en la prueba, servicios internos visibles normales, lectura 1060"*. Por lo tanto, al determinar que la causa del alto consumo de este predio se debe a un consumo real, pues según dicha visita el dispositivo de medida estaba en óptimas condiciones y no presentaba fuga de ninguna naturaleza, se facturó lo registrado por la diferencia de lectura más el consumo acumulado pendiente de la investigación, facturando finalmente 35 m3.

Concluyendo de esta forma, con la investigación iniciada en agosto, arrojando como resultado que la causa del alto consumo presentado obedece a un consumo real, pues como se logra constatar en la visita previa realizada el medidor se encontraba en buenas condiciones (estable), igual escenario para la visita del área de PQR del 10 de octubre del 2018, descartando entonces, la presencia de fugas de cualquier naturaleza o irregularidades en el dispositivo de medida (medidor).

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.

Conforme a lo anterior, se descartan fugas y/o irregularidades en el dispositivo de medida y se puede comprobar que el consumo facturado para esta cuenta es real y acorde a la estricta variación del medidor mes a mes, confirmando que el

Incremento generado corresponde al mayor uso del servicio (lectura anterior y lectura actual), a su vez, se facturó los consumos acumulados y pendientes de agosto y septiembre, por lo cual es un consumo correcto y debido.

De igual forma, se da cumplimiento al debido proceso contemplado en la normatividad vigente, al efectuar la visita previa pertinente para determinar la causa del alto consumo del predio respectivo, obedeciendo a consumo real, bajo los argumentos expuestos anteriormente.

Aunado a lo anterior, se aclara al usuario que la empresa está en el derecho de entrar a facturar los consumos que no se habían facturado de los periodos anteriores (recuperar consumos), máxime cuando estos no se habían facturado debido a que se estaba adelantando la investigación por desviación significativa presentada en el predio. 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 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."

"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 lo tanto, la empresa decide NO acceder a la pretensión de la señora YENIFER MARIA ALVAREZ CUELLAR, pues el consumo facturado en octubre obedece a un consumo real y debido, de conformidad a lo motivado en la presente resolución.

En los mismos términos, se informa a la usuaria que para cualquier *petición, queja, reclamo y/ sugerencia* que tenga respecto al servicio público domiciliario de **ASEO**, deberá acercarse a solicitarlo, presentarlo y/o informarlo directamente a las oficinas del prestador de este servicio que es **CIUDAD LIMPIA NEIVA E.S.P.** y la cual tiene sus oficinas de atención al usuario en la CARRERA 6 No. 11-65 LOCAL 4 y/o en la Ventanilla N° 9 ubicada en Las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P en la Cl. 6 # 6-02; lo anterior, ya que Empresas Públicas de Neiva S.A. ESP no puede responder o referirse a servicios públicos domiciliarios que no presta, ni factura.

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. 133365 de 9 DE DCTUBRE 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 YENIFER MARIA ALVAREZ CUELLAR, enviando citación a Dirección de Notificación: KR 1 C 81 B 54 AP 103, 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**

Proyctó: sglraldo

ANEXO: Visita previa referenciada.



LAS CEIBAS - Empresas Publicas de Neiva E.S.P. N
NIT. 891.180.101-8

ACTA DE VISITA PREVIA CRITICA

ORDEN DE VISITA: 161017	FECHA DE EMISION: 25/03/2018 11:33:52 a.m.	CICLO: 3	3008	405000	PERIODO: Oct
CUENTA: 48732660	SUBSCRIPTOR: JOSE FERNEY HERNANDEZ RODRIGUEZ	DIRECCION: KR 1 C 01 B 54 AP 103, Villa Marcela			
USO: RESIDENCIAL	BARRIO: Villa Marcela	TELEFONO:	No. MEDIDOR: 8694		
LECTANTE: 1046	LECT ACTUAL: 1058	CONSUMO: 12	PROMEDIO: 3	NOVEDAD: SIN NOVEDAD	
RECLAMANTE:	TIPO CONSUMO: ALTO CONSUMO	ESTRATO: 2			

OBJETIVO DE LA VISITA:

OBSERVACIONES Y DETALLES DE LA VISITA

Fecha: 7/6/2018 Usuario: Gerardo Alvarez Hora Inicial: _____

Acometida Diámetro: 1/2 Material: PVC Presenta Fuga: SI () NO (X)

Tipo de Medidor: Velocidad () Volumen (X) Lectura Actual: 1060 Encofrado: SI () NO (X)

Marca de Medidor: M 509A No. de Medidor Encontrado: _____

Medidor presenta Sellos: SI () NO (X) Estado de los Sellos: Buenos () Rotos ()

Ubicacion Medidor: Anden () Antejardin Libre (X) Antejardin con Raja () Pared () Nicho ()

Estado Medidor: Buena () Averiadado () Contrafujo () Obstruido () No Existe ()

Posicion Medidor: Vertical () Horizontal (X) Diagonal () Facil Lectura: SI (X) NO ()

Estado del Predio: Lote Vacio () En construccion () Casa Habitada (X) Solo () Desocupado () Demolido ()

ESTADO DE INSTALACIONES INTERNAS

Observaciones: _____ Buen Estado (B) _____ Con Gato o Fuga (G) _____ Sellado o Clausurado (S) _____

Alberca (A) No. 01 Tq Elevado (T) No. 01 Sanitario (S) No. 01

Lavamanos (L) No. 01 Lavaplatos (P) No. 01 Otras (O) Cuales: ducha 01

No. de Habitaciones del inmueble: _____ Adultos: 02 Niños: 01 Ocasionales: _____

Alcantarillado: SI (X) NO () Clase de uso Encontrada: _____

OBSERVACIONES ADICIONALES DE LA VISITA

Medidor de cuanto este
Revisio en dno esta prueba
Revisio instalacion visible normal

Hora de Terminacion de la Visita: _____

Es de suma importancia tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, que establece la obligación de las Empresas a investigar las deficiencias significativas técnicas o constructivas señaladas; igualmente el artículo 145 de la misma Ley, delimita la obligación técnica de la empresa como del Buscador o Usuario de verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y la obligación de adoptar las precauciones necesarias para que no se alteren. Por último recordar que el artículo 29 del Decreto 302 de 2000, reglamento de la Ley 142 de 1994, establece como causal de suspensión temporal a los Usuarios los, suscritos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y debidamente identificados, la inspección de los instalaciones técnicas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

Para Constancia del contenido de la presente acta, firman quienes en ella intervinieron, original y copia.

SALBARRACIN
ORDENADOR

[Firma]
NOMBRE FIRMA USUARIO

[Firma]
NOMBRE OPERARIO