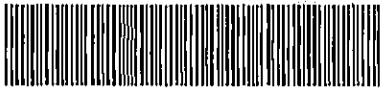


472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



Centro Operativo: PO.NEIVA  
Orden de servicio: 10788890

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

RA034772848CO

4015  
480

**Remitente**  
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PDR  
Dirección: Calle 6 No. 8-02  
Referencia:  
Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Teléfono: 3003883582 - Código Postal: 410010328  
Dpto: HUILA - Código Operativo: 4015480  
NIT/C.C.T.I.: 89118001D

**Causal Devoluciones:**  
RE Ráhuada  
NE No existe  
NS No resida  
NR No reclamado  
DE Desconocido  
Dirrección errada  
 Cerrado  
 No contactada  
 Fallecido  
 Apartado Clausurado  
 Fuerza Mayor

4015  
460

**Destinatario**  
Nombre/ Razón Social: JOSE ANTONIO BANDERAS CABRERA  
Dirección: CL 8 A 35 07 APTO 2D1  
Tel: No. 909694 - Código Postal: 410004519  
Ciudad: NEIVA\_HUILA - Dpto: HUILA - Código Operativo: 4015480

Firma: nombre y/o sello de quien recibo:  
C.C. Tpl: Hora:

PO.NEIVA  
SUR

**Valores**  
Peso Física(grs): 20D  
Peso Volumétrico(grs): 0  
Peso Facturada(grs): 20D  
Valor Declarado: \$D  
Valor Flete: \$5.200  
Costo de manejo: \$D  
Valor Total: \$4.42D

Dice Canjeado: *EMPA MIS 19/10*  
*PUNTO 6215*  
Observaciones del cliente: *5791*

Fecha de entrega: *Diego E. Rojas*  
Distribuidor:  
C.C.: *7.709.9*  
Gestivo de entrega: *11-18 2 11-18*  
 1do  2do



40154694015400RA034772048CO



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

Neiva, 31 DE OCTUBRE DE 2018

Señor(a)  
**JOSE ANTONIO BANDERAS CABRERA**  
**CL 8 A 35 07 APTO 201**

SERVICIO SUSCRITO No. **121248710**

**009684**

**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. 133367 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. **15878 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](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. 15878 DE 22 DE OCTUBRE DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 133367 de 9 DE OCTUBRE DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) JOSE ANTONIO BANDERAS CABRERA, para el predio de la dirección CL 8 A 35 07 PI 2 identificado con la cuenta No. 121248710.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**USUARIO RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO GENERADO EN LA FACTURA DE SEPTIEMBRE. MANIFIESTA QUE HABITAN DOS PERSONAS Y NO ESTAN EN EL PREDIO DURANTE EL DIA. SOLICITA REVISION Y SE RE LIQUIDE LA FACTURA.**

**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 133367, del 10 de octubre del 2018, en donde se halló:

*"Predio habitado por 2 personas, se revisaron los puntos de consumo y están buenos, medidor estable, lectura 471".*

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 121248710, analizando el periodo 2018-9 (septiembre) objeto del reclamo, pues su análisis resulta necesario para determinar el consumo real 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   |
|---------|----------------|------------------|-----------------|------------------|---|
| 2018-9  | 455            | 434              | 21              | 16               | Se facturó reportado con diferencia de lectura. |

Una vez revisado la cuenta en el sistema comercial de la empresa, se tiene que para el periodo **2018-9**, se refleja el consumo real para este inmueble; máxime cuando no presentó novedad alguna y se efectuó el cobro con base a lo determinado en el medidor, no reportó fallas en el servicio, ni en los sistemas de medición y 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. Máxime que las observaciones de la visita efectuada por el área de PQR, concuerda con lo registrado en el sistema comercial.

Es por ello, que para este periodo en mención, se descarta la presencia de un alto consumo (Indicativo de una posible fuga) elemento de juicio por el cual 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 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..."

Que una vez aplicado los porcentajes plasmados en el punto b en mención, se logra descartar la presencia de desviaciones significativas en perjuicio del usuario, lo cual se evidencia de la siguiente manera:

-Para el periodo 2018-9 con 31.25 % de desviación.

Por ende, no se configura la desviación significativa en el periodo 2018-9; en consecuencia, el usuario debe cancelar el consumo cobrado, en la medida que este se constituye como el elemento principal del precio, de conformidad a los presupuestos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Máxime si la visita del área de PQR realizada el 28 de septiembre del presente año y firmada por el reclamante, se observa que los puntos de servicios están en buenas condiciones y por lo tanto no presentan irregularidades que alteren el registro normal del dispositivo de medida.

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.

Por lo tanto, la empresa decide NO acceder a la pretensión del señor JOSE ANTONIO BANDERAS CABRERA, pues en septiembre, se facturó consumo real arrojado por la estricta diferencia de lectura (no se hará ajuste alguno), bajo los argumentos expuestos anteriormente.

En los mismos términos, se informa al usuario 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 Públicas 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. 133367 de 9 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 JOSE ANTONIO BANDERAS CABRERA, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 8 A 35 07 APTO 201, 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: sgiraldo