

4  
72

**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



RA034772865CO

4015  
520

Remitente  
Destinatario  
Valores

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR  
Dirección: Calle 8 No. 6-02 NIT/C.C/T.I.: 891190010  
Referencia: Teléfono: 3003883582 - Código Postal: 410810328  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Copto: HUILA Código Operativo: 4015460

Nombre/ Razón Social: FERNEY ANDRADE  
Dirección: Cl. 50 B 24 23 AP 202  
Tel: No. 009868 Código Postal: 410002485 Código Operativo: 4015520  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Dapto: HUILA

Peso Físico(grs): 200  
Peso Volumétrica(grs): 0  
Peso Facturado(grs): 200  
Valor Declarado: \$0  
Valor Flete: \$5.200  
Gasto de manejo: \$e  
Valor Total: \$4.420

Dice Contener:  
*caja - 3 p/so Plom*  
*de neiva*  
Observaciones del cliente:  
*1491*

**Causal Devoluciones:**

<input checked="" type="checkbox"/> RE	Refusado	<input checked="" type="checkbox"/> NT	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> FA	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> AC	Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> FM	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> OE	Oscenocido		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Hera:

Fecha de entrega:  
Distribuidor:  
C.C. 10:50 10752001

Gestión de entrega:  
 1/11/18 2/11/18

4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR



48154684915520RA034772865CO



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

Neiva, 31 DE OCTUBRE DE 2018

Señor(a)  
**FERNEY ANDRADE**  
CL 50 B 24 23 AP 202

- 0096 86

SERVICIO SUSCRITO No. 54293702

#### 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. 133381 de 10 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. **15884 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**

**ACTO EMPRESARIAL No. 15884 DE 22 DE OCTUBRE DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 1333B1 de 10 DE OCTUBRE DE 2018, instaurado por FERNEY ANDRADE, para el predio ubicado en la CL 50 B 24 23 AP 202, identificado con Cuenta No. 54293702, al cual se le asignó el radicado No. 1333B1 de 10 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 los siguientes consideraciones:

**USUARIO RECLAMA POR EL CONSUMO REGISTRADO EN EL MES DE OCTUBRE POR QUE SOLO HABITAN DOS PERSONAS. SOLICITA SE VERIFIQUE LA LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR, PRUEBA DE LLAVES, REVISIÓN DE LOS SERVICIOS. REALIZAR AJUSTES CORRESPONDIENTES.**

**CONSIDERACIONES**

**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 133381, del 16 de octubre del 2018, en donde se halló:

*"Se toma lectura 500, habitan 3 personas, servicios internos buenos, medidor estable, no hay daño, ni fugas."*

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 54293702, analizando el mes de octubre (objeto del reclamo), pues su análisis resulta necesario para determinar el consumo facturado por la empresa y la decisión a tomar en la presente resolución, el cual fue el siguiente:

Mes	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo	Promedio
Octubre	483	452	31	22

La anterior gráfica, nos permiten manifestarle, que **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P**, le ha facturado en el mes de octubre, el consumo real que arroja la estricta diferencia de lecturas de su aparato de medida.

Lo que nos permite manifestarle al usuario que **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P**, le ha facturado al predio, los metros cúbicos que realmente han consumido acorde a la estricta variación de lecturas del medidor y no cobros irregulares como lo advierte el usuario, por lo cual es un consumo correcto, real y debido.

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 registró el medidor de la usuaria.

Además de lo anterior, se encuentra que el consumo facturado en el mes de octubre en comparación con el consumo promedio del predio, no es desviado significativamente, una vez aplicado lo dispuesto por el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2011, el cual señala:

**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 (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.

Sobre el particular y teniendo como base el consumo presentado en el mes de octubre y el consumo promedio del predio:

En el mes de octubre existió una desviación del 40.90%, por ende no hay desviación significativa, ya que se considera solo a partir del 65%.

Por consiguiente, no es procedente entrar a realizar ajuste y/o reliquidación alguna a la facturación analizada y reclamada por el usuario por tener plenamente probada que el consumo facturado es real y no desviado significativamente en comparación con el consumo promedio del predio.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

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. 133381 de 10 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 FERNEY ANDRADE, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 50 B 24 23 AP 202, 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: abonilla