

4-72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 10768899

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



RA034772919C0

4015
000

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR		Dirección: Calle B No. 6-02		NIT/C.C.T.: 691160010	
	Referencia:		Teléfono: 3003683582 -		Código Postal: 410010328	
	Ciudad: NEIVA_HUILA		Código Operativa: 4015460		Código Operativo: 4015460	
Destinatario	Nombre/ Razón Social: BELLANITH CASTAÑEDA					
	Dirección: CL 15 27 34		Tel: No. 006601		Código Postal: 410006	
	Ciudad: NEIVA_HUILA		Depto: HUILA		Código Operativo: 4015000	
Valores	Peso Física (grs): 200		Tica Contener: <i>call 15 # 27-26</i> <i>sigue casa nariño</i>			
	Peso Velumétrico (grs): 0					
	Peso Facturada (grs): 200		Observaciones del cliente: <i>sin # sigue el # 27-42</i>			
	Valor Declarado: 50					
	Valor Flete: \$5.200		C.C. <i>Carlos Andrés Barrios Garzón</i> C.C. 7.722.051			
	Costa de manejo: \$0					
	Valor Total: \$4.420					
Causal Devoluciones:			<input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> M No existe <input type="checkbox"/> NS No resido <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocida <input type="checkbox"/> Dirección errada			
			<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado <input type="checkbox"/> FA Faltado <input type="checkbox"/> AC Apartada Clausurada <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor			
			Firma nombre y/o sello de quien reciba:			
			C.C. Tel: Hora: <i>3:00</i>			
			Fecha de entrega: <i>11-18</i>			
			Distribuidor: <i>Carlos Andrés Barrios Garzón</i>			
			C.C. <i>7.722.051</i>			

4015
460PO.NEIVA
SUR

4015460401588BRA034772919C0

Principal Bogotá D.C. Calle 14 No. 25-6 # 95 A-55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional Di 8000 1170 / tel contacto (57) 4722005 Sin Inversión de cargo 000200 del 20 de mayo de 2017/An NC Res. Ministerio Empresa 00157 de 9 septiembre del 2011

El correo certificado garantiza la entrega en el tiempo y en el lugar indicado. No se garantiza la devolución de los valores. Para mayor información consulte el sitio web de la Empresa de Correos Postales de Colombia.



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

Neiva, 31 DE OCTUBRE DE 2018

Señor(a)
BELLANITH CASTAÑEDA
CL 15 27 34

- 009691

SERVICIO SUSCRITO No. **111561500**

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. 133444 de 11 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. **15887 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
ACTO EMPRESARIAL No. 15887 DE 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 133444 de 11 DE OCTUBRE DE 2018, instaurado por BELLANITH CASTAÑEDA, para el predio ubicado en la CL 15 27 34, Identificado con Cuenta No. 111561500, al cual se le asignó el radicado No. 133444 de 11 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:

USUARIO RECLAMA POR EL ALTO 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.

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 133444, del 12 de octubre del 2018, en donde se halló:

"Se toma lectura 1626, habitan 3 personas, se encontro sanitario con fuga de resto los servicios estan buenos, medidor estable."

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 111561500, analizando la factura desde el mes de agosto, pues su análisis resulta necesario para determinar el consumo facturado por la empresa en el mes de octubre (objeto del reclamo) y la decisión a tomar en la presente resolución, el cual fue el siguiente:

Mes	Lec.Act	Lec.Ant	Consumo	Promedio	Novedad
Octubre	1615	1591	44	11	Se pudo establecer causa de la desviación significativa, estableciendo consumo real, razón por la cual la diferencia de lecturas de este mes es de 24m3 y se cargan (suman) los 20m3 que estaban en investigación en septiembre, quedando finalmente los 44m3 facturados para este mes.
					Se presenta una desviación significativa, no se

Septiembre	1591	(1572)1550	(41)11	11	pudo establecer causa de la misma, a la cual la diferencia de lecturas de este mes es de 41m ³ , se descuenta (restan) los 10m ³ facturados por promedio en agosto, quedando un consumo de 31m ³ , y a estos se le factura consumo promedio de 11m ³ , dejando en investigación los 20m ³ .
Agosto	(1572)1550	1550	(22)10	10	Se frena lecturas y se factura consumo promedio de 10m ³ , y se deja en investigación 12m ³ , con el fin de establecer causa del alto consumo.

Se evidencia que para el mes de Agosto, la dependencia procedió a generar consumo por promedio de 10m³ y dejó en investigación 12m³, al no poder efectuarse la visita previa con el objetivo de hallar la causa del alto consumo, determinación anterior que se toma con base a lo dispuesto por 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 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."

Nuevamente, la entidad procedió a generar el consumo promedio de 11m³ para el mes de septiembre, al no poder efectuarse la visita previa con el objetivo de hallar la causa del alto consumo, determinación anterior que se toma con base a lo dispuesto por el Artículo 149 de la ley 142 de 1994. De la misma manera, se indica que la diferencia de lecturas de este mes es de 41m³, se descuenta (restan) los 10m³ facturados por promedio en agosto, quedando un consumo de 31m³, y a estos se le factura consumo promedio de 11m³, dejando en investigación los 20m³.

Se finalizó con la investigación de la desviación significativa para el mes de octubre, razón por la cual la empresa, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 149 de la ley 142 de 1994, dispuso de la correspondiente revisión previa, en la cual se pudo establecer la causa de la desviación significativa presentada por encontrarse, **"se toma lectura 1620, habitan 4 personas, se realiza prueba de llaves y medidor registra normal, servicios internos buenos,"** (adjunto acta de revisión previa realizada el día 02 de octubre de 2018).

En este sentido, una vez se pudo realizar la visita de la revisión previa, se descarta la presencia de fuga alguna que incidiera en el alto consumo (desviación significativa presentada), por lo que se pudo establecer que ese consumo registrado por el medidor desde el mes de agosto hasta octubre, fue generado por un consumo acumulado del servicio y es real. Fue por esta razón entonces, que una vez establecida la causa de la desviación (consumos acumulados), se procedió a su respectiva facturación; por lo cual, el consumo registrado por el medidor para el mes de octubre es de 24m³, se cargaron (sumaron) los 20m³ que estaban en investigación en el mes de septiembre, quedando finalmente los 44m³ facturados para el mes de octubre.

Ahora bien, como se puede apreciar, luego de la visita de este reclamo, se pudo verificar que el consumo se está afectando por razones atribuibles a una fuga perceptible (fuga en el sanitario), de manera que independientemente de si el usuario tuvo o no las previsiones necesarias para remediarlas, si existió el consumo y se acreditó la causa de la desviación significativa, por consiguiente el usuario debe asumir el pago de dicho consumo, por ser a causa de una fuga perceptible, y es real. A su vez, se invita al usuario a realizar la respectiva reparación de la fuga perceptible encontrada para normalizar el consumo del predio, así como también revisión periódica de los puntos hidráulicos del predio y así evitar que esporádicamente se presenten fugas perceptibles.

Por consiguiente, no es procedente entrar a realizar ajuste o reliquidación alguna a la factura reclamada del mes de octubre (44m3), por tener plenamente probado que ese consumo facturado es real y que previo a su facturación se adelantó el debido proceso de la revisión previa conforme a lo dispuesto por el artículo 149 de la ley 142 de 1994.

En cuanto 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 establecidos por la ley

Le recuerdo señor usuario que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es su aparato de medida.

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. 133444 de 11 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 BELLANITH CASTAÑEDA, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 15 27 34, 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 CÚPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
 PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
 SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: abonilla

Anexo copia de la visita previa realizada el dia 02 de octubre de 2018.



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

ACTA DE VISITA PREVIA CRITICA

ORDEN DE VISITA: 174506	FECHA DE EMISION: 01/10/2018 03:59:38 p.m.	CICLO: 7	7010	311000	PERIODO: Oct
CUENTA: 111661500	SUSCRIPTOR: DIOGENES CASTANEDA SALAS	DIRECCION: CL 15 27 34, Monserrate, C/15 27 34			
USO: RESIDENCIAL	BARRIO: Monserrate	TELEFONO	No. MEDIDOR: 08BFH06217 ✓		
LECTANTE: 1501	LECT ACTUAL: 1515	CONSUMO: 24	PROMEDIO: 11	NOVEDAD: SIN NOVEDAD	
RECLAMANTE:	TIPO CONSUMO: ALTO CONSUMO	ESTRATO: 2			
OBJETIVO DE LA VISITA:					

OBSERVACIONES Y DETALLES DE LA VISITA					
Fecha: 02/10/18	Usuario: DIOGENES CASTANEDA SALAS	Hora Inicio:			
Acomoda Diametro: 1/2	Material: PVC	Presenta Fuga: SI () NO (x)			
Tipo de Medidor: Velocidad () Volumen (x)	Letura Actual: 7620	Encofrado: SI () NO (x)			
Marca de Medidor: SINO FUS	No. de Medidor Encontrado: 6271	Buenos () Rotos ()			
Medidor presenta Sellos: SI () NO (x)	Estado de los Sellos:	Antejardin con Roja ()		Parad () Nicho ()	
Ubicacion Medidor: Andon ()	Antejardin Libre (x)	Contraluz ()		Obstruido () No Existe ()	
Estado Medidor: Bueno ()	Avoradado ()	Diagonal ()		Facil Lectura: SI () NO ()	
Posicion Medidor: Vertical (x)	Horizontal ()	Solo ()		Desocupado () Demolido ()	
Estado del Predio: Lote Vacio ()	En construccion ()	Casa Habitada (x)			

ESTADO DE INSTALACIONES INTERNAS		
Observaciones:	Duen Estado (B) Sin Sellos	Sellado o Clausurado (S)
Alborca (x) No. 1	Tq Elevado (x) No. 1	Sanitario (x) No. 1
Lavamanos (x) No. 1	Lavaplatos (x) No. 1	Otras (x) Cuscos: 2
No. de Habitantes del Inmueble: 10	Adultos: 3	Niños: 7
Ocasionales: 1	Clase de uso Encontrada: Residencial	

OBSERVACIONES ADICIONALES DE LA VISITA
 medidor estorbo al momento de la visita, se realizó prueba de nivel mediante nivel anillo normal sin notar irregularidades.
 ha a mes y 10 dias habitando el predio.

Hora de Terminacion de la Visita:

Señor usuario es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, que establece la obligación de las Empresas a investigar las devoluciones significativas hechas a consumidores anteriores; igualmente el artículo 145 de la misma Ley, determina la obligación tanto de la empresa como del suscriptor o Usuario de verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y la obligación de ambos a adoptar precauciones especiales para que no se alteren. Por último recordar que el artículo 26 del Decreto 202 de 2000, registra como de la Ley 142 de 1994, establece como causal de suspensión unilateral "impedir a los consumidores, quienes por la Entidad Proveedor de los servicios Públicos y debidamente Habilitados, la instalación de las instalaciones internas, 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	<u>Diogenes Castaneda</u>	<u>[Firma]</u>
ORDENADOR	NOMBRE	FIRMA USUARIO
		OPERARIO
		NOMBRE
		LUIS G. DIAZ G.