

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

472

CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo : PO.NEIVA
 Orden de servicio: 13286736

Fecha Pre-Admisión: 25/02/2020 15:52:53

RA246005251CO

4015
500

Remitente
 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
 Dirección: CALLE 0 No 6-02 ESQUINA NIT/C.C/T.I:891188010
 Referencia: AV147428 Teléfono: Código Postal: 418810328
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: ISMELDA QUINTERO GARZON
 Dirección: CL 14 0 30 Chapinero
 Tel: 8828045 Código Postal: 410010421 Código Operativo: 4015560
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

Valores
 Peso Físico (grs): 200
 Peso Volumétrica (grs): 20
 Peso Facturado (grs): 200
 Valor Declarado: \$0
 Valor Fijo: \$5.200
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$4.420

Dico Contener: *caja y tarcon*
18 p.v. Novada
 Observaciones del cliente: *no visible*

Causas Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusada	<input checked="" type="checkbox"/> C	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	Na existe	<input type="checkbox"/> NI	Na contactada
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Faltencia
<input type="checkbox"/> NR	Ne reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apartado Clausurada
<input type="checkbox"/> DE	Desconocida	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 26 FEB 2020

Distribuidor:
CESAR PAZ
 C.C. **C.C. 1.075.273.786**

Gestión de entrega:
 Ver *4555* 26 FEB 2020 *4:40*

4015
460
O.NEIVA
SUR
2020



40154601558BRA246605251CD



147428

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

va, 25 DE FEBRERO DE 2020

or(a)
MELDA QUINTERO GARZON
14 9 30

SERVICIO SUSCRITO No. **100331900**

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. 147428 de 23 DE ENERO DE 2020**, 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. **29991 de 12 DE FEBRERO DE 2020**. 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 08:11 AM, se expide el presente **AVISO** hoy 25 DE FEBRERO DE 2020.

Cordialmente,

LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL-LAS CEIBAS-EPN

Proyectado por: PALBARRACIN

Calle 6 No. 6-02 Neiva-Huila
Tel. 8725500
E-mail: info@lasceibas.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. 29991 DE 12 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147428 de 23 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) ISMELDA QUINTERO GARZON, para el predio de la dirección CL 14 9 30 identificado con la cuenta No. 100331900.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO RECLAMA POR EL CONSUMO FACTURADO, YA QUE EN VISITA PREVIA EL MEDIDOR REGISTRABA CONSUMO CON LLAVES INTERNAS CERRADAS Y REALIZARON UNA GEOFONIA Y HABIA FUGA IMPERCEPTIBLE LA CUAL YA FUE ARREGLADA, SOLICITA VISITA YA QUE EL MEDIDOR SIGUE REGISTRANDO CONSUMO CON LLAVES INTERNAS CERRADAS.

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. 147428 del día 31 de enero del 2020, en donde se halló:

"Llave de paso principal se encuentra cerrada, se abrió y el medidor registra consumo levemente, se revisaron puntos de servicios y se encuentran en buen estado, usuaria reparo fuga interna detectada por el servicio de Geofonia, pero aun así persiste fuga interna, se tomó registro fotográfico, ya que la usuaria no ha tapado hasta que se encuentre el otro daño, se deja constancia de la visita".

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva ESP, la hoja de vida de la cuenta No. 100331900 analizando los periodos de 2020-1 (enero) y 2020-2 (febrero), objeto del reclamo, pues el análisis de estos periodos resulta necesario para determinar el consumo promedio 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
2020-2	93	63	12 (30)	11	Se factura consumo promedio de 12 m3, debido a que en el predio se halló una fuga de naturaleza imperceptible.
2020-1	63	25	12 (38)	10	Se factura consumo promedio de 12 m3, debido a que en el predio se halló una fuga de naturaleza imperceptible.

Una vez revisada la cuenta en el sistema comercial de la empresa, se observa que para los periodos 2020 1 (enero) y 2020-2 (febrero), se presenta desviación significativa, la entidad dando estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, expuesto anteriormente, ordeno prueba técnica de geofonia No. 1064989 del 14 de enero de 2020 (la cual podrá observar al finalizar la presente resolución), en donde se halló: *"Medidor registra consumo con puntos internos cerrados con lectura 81, se realiza revisión técnica de geofonia y se detecta fuga imperceptible en el piso del baño de la habitación, se le informa al usuario para que realice el respectivo arreglo."* por lo tanto, al hallar una fuga de naturaleza imperceptible, el departamento de facturación, facturo para estos periodos en mención consumo promedio de 12 m3 (consumo promedio del predio en otros periodos), para cada periodo respectivamente.

Ajuste anterior que se aplica teniendo en cuenta lo dispuesto por el Inciso 3ro del Artículo 146 de la ley 142 de 1994, el cual señala:

"Habrá 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. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

Aunado a lo anterior, según el reclamo No. 147428 del 23 de enero del 2020, se efectúa visita al predio por el área de PQR el día 31 de enero del 2020, donde se halló: "Llave de paso principal se encuentra cerrada, se abrió y el medidor registra consumo levemente, se revisaron puntos de servicios y se encuentran en buen estado, usuaria reparo fuga interna detectada por el servicio de Geofonia, pero aun así persiste fuga interna, se tomó registro fotográfico, ya que la usuaria no ha tapado hasta que se encuentre el otro daño, se deja constancia de la visita", por lo tanto, se le informa al usuario que se ordenó prueba técnica de geofonia N° 11205310 el día 10 de febrero del 2020 donde se halló: "Medidor registra consumo con puntos internos cerrados con lectura 81 m3, se realiza revisión técnica de geofonia y se detecta fuga imperceptible en el piso del baño de la habitación, se le informa al usuario para que realice el respectivo arreglo", por lo tanto, al hallar una fuga de naturaleza imperceptible se le informa al usuario que tiene dos meses a partir de la fecha en que fue detectada la fuga de naturaleza imperceptible para realizar el arreglo, razón por la cual se le facturara consumo promedio para los periodos de marzo y abril de 2020.

Por lo tanto, la empresa decide no acceder a la pretensión de la señora ISMELDA QUINTERO GARZON, de la siguiente manera: Para los periodos de enero y febrero se facturo consumo promedio, debido a que el consumo se vio afectado por la fuga de naturaleza imperceptible hallada en la prueba técnica de geofonia, todo ello, de conformidad con lo motivado en la presente resolución (no se hará ajuste alguno).

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, el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR de la **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, estando facultado por la Ley y las reglamentaciones de la empresa.

RESUELVE:

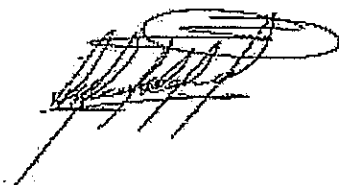
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147428 de 23 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a ISMELDA QUINTERO GARZON, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 14 9 30, 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 el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - 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 12 DE FEBRERO DE 2020




LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA

PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: ydevla

ANEXO: PRUEBA TECNICA DE GEOFONIA N° 1064989 Y PRUEBA TECNICA DE GEOFONIA N° 11205310.


LAS CEIBAS EPN NEVA E.S.P. (PUBLICA - LSP)
IRT. 89.1.180.010-8
VISITAS TÉCNICA
PROCESO COMERCIAL
Visita No. : 1
I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 1064989
Fecha De Atención : 14/01/2020, 4:44:24 PM
Edad: 1425991
Número del Suscriptor : WILLIAM EDUARDO GONZALEZ
QUINTERO
Matrícula : 10031900
Dirección : CL 149 30
Barrio : Chapinero
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 2
Teléfono : 8628045

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Estado del Predio : Habitado
Actividad del Predio : Doméstico
Objeto Visita : AUTO CONSUMO
Tipo de Tanque : Elevado
Capacidad de Tanque : 1-500 Lts.
Existe Medidor : SI
Esta Enterrado? : SI
Existe Fuga? : SI
Número Medidor Terreno : 19231231
Tipo Medidor : VOLUMEN
Ubicación Medidor : Andén
Posición Medidor : Horizontal
Operatividad Medidor : Bueno
Material Aconchala : PLASTICO
Diámetro Aconchala : 1/2"
Estado de Salud : Bueno

Resultado Visita : Medidor Registra
Lectura Actual : 81
Número Hab. Adultos : 4
Nombre Quien Abandó : Ismelda Quintero
Número Teléfono : 8628045

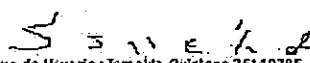
DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Medidor estable con lectura 77, se hace prueba de leve: medidor no registra, en el momento no hay ruido en el lector, se deja constancia de vejez con fecha 19-01-20, hora 15:38.

Medidor registra continuo con puntas internas cerradas con lectura 81, se realiza revisión técnica de geofonia y se detecta fuga imperceptible en el piso del baño de la habitación, se le informa al usuario para que realice el respectivo arreglo.
Sanitarios 3
Lavamanos 3
Duchas 3
Lavaplatos 1
Claves de piso 4

Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, mañana puede ser demasiado tarde.

Señor suscriptor y/o usuario: El resultado de esta visita efectuada por personal de Las Ceibas EPN indica que su medidor presenta novedad de funcionamiento como frenado, averiado, ilegible o el servicio se encuentra directo; Deberá realizar el cambio o instalación de un medidor nuevo; Para lo cual, cuenta con un periodo de facturación (máximo 30 días), y en caso de no tomar las acciones indicadas, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor con cargo a la factura. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en los Artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994.

Notificado:


Firma de Usuario: Ismelda Quintero 36149785


Firma Funcionario: CRISTIAN JAVIER LOZANO
QUINTERO 1075269054

LAS CEIBAS EPN NEIVA E.S.P. (PUBLICA - LSP)

MT. 89 L18 e.010-8

VISITAS TÉCNICA

PROCESO COMERCIAL

Vista No. : 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

Vista No : 1120530
Fecha De Atención : 10/02/2020, 11:17:13 AM
Cédula : 14250991
Nombre del Suscriptor : WILLIAM EDUARDO GONZALEZ
QUINTERO
Matrícula : 100331908
Dirección : CL 149 30
Barrio : Chapinero
Calle de Uso del Predio : RESID-EST 2
Teléfono : 8628045

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Estado del Predio : Habilitado
Actividad del Predio : Consumo
Objeto Vista : ACTO CONSUMO
Tipo de Tanque : Elevado
Capacidad de Tanque : 500 - 1000 Lts.
Exista Medidor: Si
Esta Encofrado?: Si
Exista Fuga?: No
Número Medidor Tarifa : 19231231
Tipo Medidor : VOLUMEN
Ubicación Medidor : Anillo
Posición Medidor : Horizontal
Observación Medidor : Bueno
Material Acometida : PLASTICO
Diámetro Acometida : 1/2"
Estado de Sellos : Bueno

Resultado VERA: Medidor Registra
Lectura Actual: 104
Número Hab. Adultos : 4
Nombre Quien Atiende: Eduardo González
Número Teléfono : 8628045

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Medidor estable en el momento de la visita con lectura 104, se hace prueba de flujos medidor no registra, no hay flujo en el sector, se deja constancia de visita con fecha 04-02-20, hora 03:30.

Segunda visita se observa medidor registra consumo con flujos litros cerrados con lectura 104, se realiza revisión técnica de gasfonia y se detecta fuga imperceptible en piso del baño de la habitación, se le informa al usuario para que realice el respectivo arreglo.
Sanitarios 3
Lavamanos 3
Duchas 3
Lavaplatos 1
Lavus de paso 3

Cuida el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, mañana puede ser demasiado tarde.

Señor suscriptor y/o usuario: si el resultado de esta visita efectuada por personal de Las Ceibas EPN indica que su medidor presenta novedad de funcionamiento como frenado, averiado, ilegible o el servicio se encuentra directo; Deberá realizar el cambio o instalación de un medidor nuevo; Para lo cual, cuento con un periodo de facturación (máximo 30 días), y en caso de no tomar las acciones indicadas, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor con cargo a la factura. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en los Artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994.

Notificado:

Firma de Usuario: Eduardo González 480069026

Firma Funcionario: CRISTIAN JAVIER LOZANO
QUINTERO 1075269054