

4-72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9



CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA

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

Orden de servicio: 13280738

RA246005305CO

4015
000

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA		Causa/ Devoluciones:		4015 460
	Dirección: CALLE 8 No 8-82 ESQUINA NIT/c.C.T.:891160818		<input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada		
Destinatario	Referencia: AV147435	Teléfono: _____	Código Postal: 410818328		PO.NEIVA SUR
	Ciudad: NEIVA_HUILA	Dopto: HUILA	Código Operativo: 4815468		
Valores	Nombre/ Razón Social: RUBIELA GONZALEZ		Firma nombre y/o sello de quien recibe:		PO.NEIVA SUR
	Dirección: TV 36 38 SUR 250 TO 22 AP 284 Cuarto Centenario		C.C. _____ To: _____ Hora: _____		
Valores	Peso Físico (grs): 200	Código Postal: 418088		Fecha de entrega: _____	
	Peso Volumétrica (grs): 0	Código Operativo: 4815808		Distribuidor: EFRAIN MOSQUERA	
Posa Facturado (grs): 200	Ciudad: NEIVA_HUILA		C.C. C.C.7.730.688		2020
Valor Declarado: \$0	Dopto: HUILA		Destino de entrega: 4:05		
Valor Flete: \$5.200	Observaciones del cliente:		1or 26 FEB 2020 2de 27 FEB 2020		
Costo de manoja: \$0	Código Cantar: Tme 5 y: 505				
Valor Total: \$4.420	Código Cantar: 10506uf=00				
	\$3247785905				



40154604015000RA246885385CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Dirección 26 6 # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 0170 / Tel. contacto (57) 4722000. Para transporte: Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/MIN. TIC, Res. Mensajería Expressa 001057 del 9 de septiembre del 2011

El usuario dejó expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratándose sus datos personales para probar la entrega del envío. Para quejas o reclamos: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Policía de Inspección: www.4-72.com.co



AV147435

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

Neiva, 25 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)
RUBIELA GONZALEZ
TV 36 36 SUR 250 TO 22 AP 204

SERVICIO SUSCRITO No. 253852065

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 147435 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. **30091 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 08:12 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. 30091 DE FEBRERO 12 DE 2020.

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147435 de 23 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) RUBIELA GONZALEZ, para el predio de la dirección TV 36 36 SUR 250 TO 22 AP 204 identificado con la cuenta No. 253B52065.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO RECLAMA POR EL CONSUMO FACTURADO EN EL MES DE ENERO YA QUE EN EL PREDIO VIVE UNA SOLA PERSONA Y LOS FINES DE SEMANA, SOLICITA VISITA PARA REVISAR EL ESTADO DEL PREDIO Y DETECTAR LA CAUSA DE LA DESVIACION.

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 147435 del 03 de febrero del 2020, en donde se halló:

"Se efectúa visita técnica, se toma lectura del medidor la cual se observa en 50, el medidor se encontró estable al momento de la visita, el predio se encontró sólo, se observan enseres en el predio, se llama al usuario y no respondió llamada".

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 253852065, analizando los periodos 2020-1 (enero) y 2020-2, pues el análisis de estos periodos resulta necesario para determinar el consumo promedio y 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
2020-2	50	50	21 (0)	2	Se factura lo registrado por la diferencia de lectura de 0 m3 más el consumo pendiente producto de la investigación, al determinar la causa de la desviación significativa.
2020-1	50	17	11 (33)	1	Se presenta desviación significativa, se factura consumo promedio de 11 m3, mientras se establece la causa del alto consumo, dejando consumo pendiente de 22 m3. Se continúa con la investigación.

Se informa que se realiza análisis del periodo de febrero toda vez que para la fecha de dar respuesta a la reclamación ya se encuentra facturado este periodo.

Una vez aclarado el punto anterior y analizada la cuenta objeto del reclamo en el sistema comercial de la empresa, se logra determinar que para el periodo **2020-1**, se observa que el consumo de 33 m3 fue desviado significativamente en comparación con el consumo promedio del predio, razón por la cual, con el objeto de establecer la causa de la misma, se decide investigar el alto consumo, y por consiguiente, la entidad 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 visita de revisión previa en mención, en este periodo (2020-1) inspección ocular de visita previa **No.1043673** del 14/ENE/2019 (la cual podrá observar al finalizar la presente resolución), en donde se halló: "Medidor se encuentra estable y no registra ninguna novedad, llave de paso principal cerrada se abrió y el medidor queda estable, se deja nuevamente cerrada y se deja constancia de la visita informando el alto consumo que presentan". por lo tanto, pese a que se observa el medidor estable, se realiza visita de revisión en donde no es posible acceder al predio toda vez que se encuentra solo, motivo por el cual, la empresa tomó la determinación de facturar el consumo promedio por estrato de 11 m3 dejando pendientes (en investigación) los 22 m3 restantes, determinación que fue tomada de conformidad con el **artículo 149 de la ley 142 de 1994** mencionado anteriormente.

Finalmente, para el periodo **2020-2** se ordenó la realización de revisión técnica para determinar la causa que produjo el alto consumo, finalizando de esta manera, la investigación por desviación significativa iniciada en el periodo 2020-1, visita **No. 1061926** del-28/ENE/2019, en donde se halló: "Medidor se encontró con registro cerrado, se abrió registro y el medidor quedó estable, no se pudo realizar prueba de llaves ni verificar el estado de los servicios internos ya que el predio se encontró sold". Por lo tanto, al determinar que la causa del alto consumo de este predio se debe a un consumo real, pues según la visita de revisión una vez más se encontró estable (quieto), lo cual descarta la presencia de fuga imperceptible, la empresa tomó la determinación de facturar lo registrado por la diferencia de lectura de este periodo, es decir, 0 m3 más el consumo pendiente por facturar del periodo anterior de 22 m3, es de aclarar que se corrobora que el área encargada incurrió en error toda vez que facturó el consumo de 21 m3, no obstante dicho consumo se mantendrá bajo el principio de favorabilidad.

Concluyendo de esta forma, con la investigación respectiva surtida ante la desviación significativa, arrojando como resultado que la causa del alto consumo presentado obedece a un consumo real toda vez que tanto en la visita de revisión como la de PQR se observó el dispositivo de medida estable, descartando la presencia de fuga imperceptible en el predio.

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.

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, obediendo 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, 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 RUBIELA GONZALES pues el consumo facturado en

el periodo 2020-2 se hizo con base a la diferencia de lectura del periodo más el consumo en estudio del periodo 2020-1 de conformidad a los resultados de la investigación por desviación significativa surtida, máxime cuando en la vista del área no se detectó indicios de fuga imperceptible (no se hará ajuste alguno).

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 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 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. 147435 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 RUBIELA GONZALEZ, enviando citación a Dirección de Notificación: TV 36 36 SUR 250 TO 22 AP 204, 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 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: nalvarez

ANEXOS: ACTAS DE VISITAS DE REVISIÓN PREVIA PERIODOS 2020-1 Y 2020-2.



LAS CEIBAS EPII NEIVA E.S.P. (PUBLICA - L3P)

HIT. 891.180.010-8

VISITAS TÉCNICA

PROCESO COMERCIAL

Visita No. : 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 1074939

Fecha De Atención : 10/01/2020, 12:18:44 PM

Cédula : 36178838

Nombre del Suscriptor : RUBIELA GONZALEZ JOVEN

Matrícula : 253852065

Dirección : TV 36 36 SUR 250 TO 22 AP 204

Barrio : Cuarto Centenario

Clase de Uso del Predio : RESID-EST 1

Telefono : 8767656

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Estado del Predio : Habitado

Actividad del Predio : Vivienda

Objeto Visita : ALTO COSUMID

Existe Medidor : Si

Esta Encofrado? : No

Existe Fuga? : No

Numero Medidor Terreno : 201015000341

Tipo Medidor : VOLUMEN

Ubicacion Medidor : Pared

Posicion Medidor : Vertical

Observacion Medidor : Bueno

Material Acometida : PLASTICO

Diametro Acometida : 1/2"

Estado de Selos : Bueno

Observacion Critica : SIN NOVEDAD

Resultado Visita : Predio Solo en el Momento De La Visita

Lectura Actual : 50

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Medidor se encuentra estable y no registra ninguna novedad, llave de paso principal cerrada se abrió y el medidor queda estable se deja nuevamente cerrada y se deja constancia de la visita informando el alto consumo que presentan.

Cuidar 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 EPII, 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 Funcionario : CARLOS FERNANDO PERDOMO
GARCIA 1075227236



LAS CEIBAS EPH NEIVA E.S.P. (PUBLICA - L3P)

HIT. 891.180.010-8

VISITAS TÉCNICA

PROCESO COMERCIAL

Visita No. : 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 1091926

Fecha De Atención : 28/01/2020, 9:27:44 AM

Cédula : 36178838

Nombre del Suscriptor : RUBIELA GONZALEZ JOVEN

Matrícula : 253852065

Dirección : TV 36 36 SUR 250 TO 22 AP 204

Barrio : Cuarto Centenario

Clase de Uso del Predio : RESID-EST 1

Teléfono : 8767656

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Estado del Predio : Habitado

Actividad del Predio : Vivienda

Existe Medidor : Si

Esta Encofrado? : No

Existe Fuga? : No

Numero Medidor Terreno : 201015000341

Tipo Medidor : VOLUMEN

Ubicación Medidor : Pared

Posición Medidor : Horizontal

Material Acometida : PLASTICO

Diámetro Acometida : 1/2"

Estado de Sellos : Bueno

Observación Crítica : SIN NOVEDAD

Resultado Visita : Medidor Estable

Lectura Actual : 50

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Méddor se encontró con registro cerrado se abrió registro medidor estable, no se pudo realizar prueba de llaves ni verificar el estado de los servicios internos ya que el predio se encontró solo.

Cuidar 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 EPH, 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 Funcionario : LUIS EDUARDO IPUZ GOMEZ
1075250075