

472

4015-000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9



CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo : PO.NEIVA
 Orden de servicio: 13309788

Fecha Pre-Admisión: 28/02/2020 19:47:23

RA247846071CO

Remitente
 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
 Dirección: CALLE 6 No 6-02 ESQUINA NIT/C.C/T:1891180010
 Referencia: 147586 Teléfono: Código Postal: 410010328
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: LINA MARIA NARVAE2 TRUJILLO
 Dirección: KR 20 1 E 48
 Tel: 3233279161 Código Postal: 410008 Código Operativo: 4015000
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

Valores
 Paso Físico (prs): 200
 Pese Volumétrico (prs): 0
 Pesa Facturada (prs): 200
 Valor Declarada: \$0
 Valor Fleta: \$5.200
 Cesto de manejo: \$0
 Valor Total: \$4.420

Dice Contener:
Llega hasta LA KR 20 con 1E
 Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rohusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Corrado
<input type="checkbox"/> DE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactada
<input type="checkbox"/> NS	No rasido	<input type="checkbox"/> FA		FoDocido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamada	<input type="checkbox"/> AC		Apertada Clausurada
<input type="checkbox"/> DE	Dos conocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tci: Hora: 900

Fecha de entrega: 23/20
 Distribuidor: Camilo Cortes V.
 C.C. C.C. 1.116.250.927

Gestión de entrega: **DISTRIBUIDOR**
 1er 2do

4015 460
 PO.NEIVA SUR



40154604015000RA247846071CO



AV147566

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

Neiva, 28 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)

LINA MARIA NARVAEZ TRUJILLO
KR 20 1 E 48

SERVICIO SUSCRITO No. **190364800**

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. 147566 de 28 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. **30104 de 17 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 08:26 AM, se expide el presente **AVISO** hoy 28 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. 30104 DE 17 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147566 de 28 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) LINA MARIA NARVAEZ TRUJILLO, para el predio de la dirección KR 20 1 E 48 identificado con la cuenta No. 190364800.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA RECLAMA QUE EL PREDIO ESTABA DESHABITADO, DESDE FINALES DEL MES DE DICIEMBRE, HABITA UN ADULTO Y DOS MENORES, SOLICITA SE RE LIQUIDE LA FACTURA DE DICIEMBRE Y ENERO DE ACUERDO AL CONSUMO REAL.

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. 147566, del día 4 de febrero de 2020, donde se halló:

"El medidor se encuentra estable, se realizó prueba de llaves con varias llaves y el medidor no registro con ninguna, la usuaria informa que en el mes de diciembre el predio estuvo deshabitado, los servicios del predio se encuentran en buen estado, en el lote hay dos viviendas, una se encuentra habilitada y la otra abandonada, se verificó el predio abandonado y no tiene servicio de agua".

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. 190364800, analizando los periodos de 2019-12 (diciembre) y 2020-1 (enero), objeto del reclamo, pues su análisis resulta necesario para determinar el consumo real y consumo promedio forzado 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
2020-1	18	18	5	5	Se facturó consumo promedio de 5 m3 "medidor frenado".
2019-12	18	0	15	3	Se factura el consumo registrado por el medidor, a su vez se descuenta el consumo promedio facturado el periodo anterior.
2019-11	0	0	3	3	Se factura consumo promedio de 3 m3, bajo la novedad "medidor obstruido".
2019-10	0	0	3	3	Se factura consumo promedio de 3 m3, bajo la novedad "medidor obstruido".

Una vez analizada la cuenta en el sistema comercial de la empresa y tal como lo refleja la gráfica, en los periodos de 2019-10 (octubre) y 2019-11 (noviembre) no se pudo tomar lectura, bajo la novedad "medidor obstruido", razón por la cual para el periodo 2019-12 (diciembre) se presenta este consumo de 18 m3, consumo real para este predio en este periodo, por lo tanto, el departamento de facturación facturo para este periodo en mención el consumo registrado por el medidor de 18 m3, a su vez descuento el consumo promedio facturado el periodo anterior 2019-11 (noviembre) de 3 m3, facturando finalmente para este periodo un consumo de 15 m3, siendo este consumo real y debido para este predio.

Ahora bien, en el periodo de 2020-1 (enero), en el cual se observa que la entidad generó el cobro bajo un consumo por

promedio forzado de 5 m3 (consumo promedio del predio en otros periodos), ante la imposibilidad de medir razonablemente el uso del servicio debido a la novedad registrada de "medidor frenado". Determinación anterior que se toma con base a lo dispuesto por el **inciso 2º del artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, el cual señala que:

"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".

Es menester indicarle al usuario, que se logra verificar en la visita realizada por el área de PQR el día 4 de febrero del presente año donde se halló: "El medidor se encuentra estable, se realizó prueba de llaves con varias llaves y el medidor no registro con ninguna, la usuaria informa que en el mes de diciembre el predio estuvo deshabitado, los servicios del predio se encuentran en buen estado, en el lote hay dos viviendas, una se encuentra habilitada y la otra abandonada, se verificó el predio abandonado y no tiene servicio de agua", razón por la cual se puede corroborar que el medidor se encuentra en mal estado "FRENADO", debido a que el predio durante todo el tiempo ha estado habitado.

Por esto, resulta necesario indicar, que es un deber de nuestros usuarios instalar, mantener, tener de forma visible y ofrecer a la empresa facilidad de los instrumentos (medidores) para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva – E.S.P., en este sentido, el **artículo 144 de la Ley 142 de 1994** señala acerca de los instrumentos de medición del consumo, que en los contratos de condiciones uniformes la empresa puede exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos para la medición de estos.

En igual sentido la **cláusula 10ª numeral 6 del Contrato de Condiciones Uniformes** (Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios celebrado entre el suscriptor y Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P), estipula que el usuario deberá instalar el medidor siguiendo los requerimientos técnicos o permitírsele a la empresa, clausulado que se expone a continuación:

"-CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

***Numeral 6:** Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P o permitir la instalación del mismo". (Subraya fuera de texto).*

De igual forma, se le indica al usuario que según se logra corroborar que el dispositivo de medida instalado actualmente en el predio, tiene unas características tecnologías de menor avanzada (tecnología antigua), respecto de este tema la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** expuso que las Empresas Prestadoras del Servicio de Acueducto y Alcantarillado tienen la facultad de exigir el cambio del medidor por avances tecnológicos, argumentos expuestos en el **Concepto 532 del 2017** el cual se encuentra en armonía jurídica respecto del **inciso 3 del artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, los cuales esbozan:

"Un prestador puede exigir el cambio de un medidor cuando quiera que (i) existan avances tecnológicos que justifiquen tal decisión, o (ii) cuando el equipo actualmente instalado no funcione correctamente. Dado lo anterior, cuando el cambio del medidor se da por un avance de la técnica, no se requiere verificar si el equipo actualmente instalado funciona o no, pues lo que se busca garantizar no es el funcionamiento del medidor, sino su mayor exactitud". (Subraya fuera de texto).

"Artículo 144. De los medidores individuales / Inciso 3: No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor". (Subraya fuera de texto).

En ese orden de ideas, se requiere al usuario para que haga el respectivo cambio de medidor. Trámite que puede realizarlo con la empresa directamente o de manera particular, en donde deberá aportar la factura de compraventa y el certificado de calibración original, lo que le permitiría a **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P**, comprobar y medir un consumo real, en caso de no realizar el respectivo cambio, la empresa está facultada a facturar el consumo promedio de

predio de conformidad con el artículo 146 de la ley 142 de 1994 inciso segundo el cual expresa:

"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".

Podrá solicitarse a Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva ESP en las oficinas de atención al cliente o Contact Center (8) 8631444 o línea 116, el suministro e instalación del medidor, el cual cuenta con una garantía de 3 años y podrá ser financiado en la factura. En caso de no realizar el cambio, Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva ESP, realizará su respectiva instalación por cuenta del usuario, el cual será cobrado en la factura de servicios del predio, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

En caso de no permitir el cambio, se procederá a suspender el servicio de acuerdo al Artículo 140 de la ley 142/1994, por incumplimiento con el Contrato de Condiciones Uniformes. En caso de adquirir el medidor en un sitio diferente a las Ceibas Empresas Públicas de Neiva ESP, este medidor deberá cumplir las siguientes especificaciones: medidor tipo volumétrico, rango de medición mayor a R160, pre-equipado para lectura remota, de acuerdo a la norma NTC 1063:2007, tal como lo establece la cláusula 13 del Contrato de Condiciones Uniformes. En el momento en que se realice el cambio del medidor, deberá informar a la oficina de atención al usuario, anexando factura de compra, certificado de calibración original no mayor a un año de expedido, fotocopia de la cédula y copia de la última factura, para ser actualizado el número del medidor en nuestra base de datos. Si al momento de recibir la presente comunicación ha realizado el cambio de su medidor, solicitamos comunicar a la empresa prestadora del servicio.

En ese orden de ideas, no se accede a modificar el periodo facturado por promedio, pues dicho consumo facturado se ha determinado con base en un consumo forzado ante la imposibilidad de medir razonablemente el consumo, acción que esta permitida por la normatividad de la materia y por consiguiente es ajustada a Derecho; ahora, una vez se realice el cambio del aparato de medición (medidor) del predio y aporte la factura de compraventa y el certificado de calibración original, y sea posible determinar razonablemente el consumo en un periodo completo, se procederá a estudiar un posible ajuste a las facturas susceptibles de reclamación, con base en el consumo después de verificada la calibración del medidor o su reposición, lo que le permitiría a **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, comprobar y medir un consumo real.

Por lo tanto, la empresa decide no acceder a la pretensión de la señora LINA MARIA NARVAEZ TRUJILLO, pues se logra corroborar que el dispositivo de medida se encuentra frenado y no cuenta con las condiciones tecnológicas exigidas, por tal motivo se encuentra ajustado a la ley facturar el consumo promedio (no se hará ajuste alguno).

En los mismos términos, se informa a la usuario que para cualquier *pétición, 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. 147566 de 28 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 LINA MARIA NARVAEZ TRUJILLO, enviando citación a Dirección de Notificación: KR 20 1 E 48, 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 17 DE FEBRERO DE 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Eduardo Perdomo Garcia', written over a horizontal line.

LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL
Proyectó: ydevia