

472

4015  
490

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9



CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEVA

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

Orden de servicio: 13205796

RA247846332C0

**Remitente**  
 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA  
 Dirección: CALLE 8 No 8-02 ESQUINA NIT/C.C/T:1881160010  
 Referencia: 147818 Teléfono: Código Postal: 410010326  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015480

**Causal Devoluciones:**  
 RE Rehusado  
 NE No existe  
 NS No reside  
 NR No reclamada  
 OE Descartada  
 Dirección errada  
 C1 Cerrada  
 O2 No contactada  
 N1 Fallada  
 N2 Apartado Clausurado  
 AC Fuerza Mayor  
 FM

4015  
460

**Destinatario**  
 Nombre/ Razón Social: ANGEL PEREZ MOSQUERA  
 Dirección: CRA 18 9 105 PRIMERO DE MAYO  
 Tel: 3154164717 8639679 Código Postal: 410004453  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015490

Firme nombre y/a selle de quien recibe:  
 C.C. Tel: Hera:

**Valores**  
 Paso Físico (grs): 200  
 Paso Vehimétrico (grs): 0  
 Paso Fecturado (grs): 200  
 Valor Declarado: 50  
 Valor Flete: \$5.200  
 Costo de manejo: 50  
 Valor Total: \$4.420

Dice Contar: *Casa Cumbe con losa nueva roja*  
 Observaciones del cliente: *negra por interno*

Firma de entrega:  
 Distribuidor:  
 C.C. **EFRAIN MOSQUERA**  
 C.C. 7.730.688  
 Gestión de entrega: *10:20*  
 1ar  2da  
**09 FEB 2020** **02 MAR 2020**

PO.NEIVA  
SUR



40154804015490RA247846332C0

EFRAIN MOSQUERA  
C.C.7.730.688



AV147619

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

Neiva, 28 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)  
**ANGEL PEREZ MOSQUERA**  
**CRA 18 9 105 PRIMERO DE MAYO**

SERVICIO SUSCRITO No. **260652110**

**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. 147619 de 29 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. **30118 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 08:27 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](mailto:info@lasceibas.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  
RESOLUCIÓN No. 30118 DE 17 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147619 de 29 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) ANGEL PEREZ MOSQUERA, para el predio de la dirección CL 19 47 A 25 LC 2 identificado con la cuenta No. 260652110.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**USUARIO RADICA OFICIO DONDE SOLICITA REVISION ALTO CONSUMO ACUEDUCTO LOCAL 2, NOTA: SOLICITA HACER LA REVISION EN LAS HORAS DE LA TARDE DESPUES DE LAS 6:00 PM.**

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. 147619 del día 5 de febrero del 2020, en donde se halló:

*"Se realiza visita, en el predio se encuentra medidor registrando consumo, con lectura actual 71 m3, se verifican instalaciones internas, no se encuentra ninguna anomalía, se hace un registro fotográfico, se deja constancia de la visita con la usuaria quién manifiesta que en el predio funciona la pizzería Pizza extrema, donde laboran dos personas, medidor registra con servicios internos cerrados, no es posible revisar el tanque elevado ya que el acceso es limitado y no se encuentra el propietario del inmueble".*

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. 260652110 analizando los periodos de 2019-12 (diciembre) y 2020-1 (enero), objeto del reclamo, pues el análisis de estos periodos resulta necesario para determinar el consumo 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	51	38	27 (13)	9	Se factura la diferencia de lectura registrada por el medidor de 13 m3, más el consumo en estudio del periodo anterior diciembre de 14 m3, al encontrar la causa del alto consumo.
2019-12	38	16	8 (22)	8	Se presenta desviación significativa, se factura consumo promedio de 8 m3, se deja en estudio los 14 m3 restantes, mientras se establece la causa del alto consumo.

Una vez revisada la cuenta en el sistema comercial de la empresa, se logra determinar que para el periodo 2019-12 (diciembre) se presenta consumo desviado significativamente, razón por la cual la entidad ordenó la realización de la visita previa para determinar la causa que produjo el alto consumo, en donde la empresa, 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 periodos 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 realización de la visita de revisión previa de conformidad al artículo en mención, inspección ocular de visita

previa **No. 1033899** del 27 de diciembre del 2019 (la cual podrá observarse al finalizar la presente resolución), en donde se halló: "Se realiza visita, el predio el cual se encuentra solo en el momento, se revisa medidor, el cual se encuentra estable, no registra consumo durante la visita, se toma lectura en 49 m3, no se puede hacer revisión interna de puntos de servicio, se deja constancia de la visita". Por lo tanto, al no poder determinar la causa del alto consumo, el departamento de facturación, facturo para este periodo en mención consumo promedio de 8 m3 (consumo promedio del predio en otros periodos) y se dejó un consumo en estudio de 14 m3, mientras se determina la causa del alto consumo.

Ahora bien, para el periodo **2020-1 (enero)**, continuando con la investigación por desviación significativa presentada el periodo 2019-12 (diciembre), la entidad dando estricto cumplimiento a lo establecido en el **artículo 149 de la ley 142 de 1994**, expuesto anteriormente, ordeno visita de revisión previa **No. 1075195** del 11 de enero del 2020 (la cual podrá observarse al finalizar la presente resolución), en donde se halló: "Se realiza visita, en el predio se encuentra medidor registrando consumo con lectura actual 54 m3, predio solo en el momento de la visita, se hace un registro fotográfico, se deja constancia de la visita en la puerta, en el local funciona Pizza extrema, se cierra llave de paso para evitar una posible fuga interna", por lo tanto, con el ánimo de no acumular el consumo, el departamento de facturación, facturo para este periodo el consumo registrado por la diferencia de lectura de 13 m3, más el consumo en estudio del periodo anterior 2019-12 (diciembre) de 14 m3, facturando finalmente para este periodo 2020-1 (enero) un consumo de 27 m3, concluyendo de esta manera con la investigación por desviación significativa presentada el periodo 2019-12 (diciembre), arrojando como resultado que el consumo facturado para este periodo es real y debido.

De igual forma, se da cumplimiento al debido proceso contemplado en la normatividad vigente, al efectuar la visita de revisión previa pertinente para determinar la causa del alto consumo del predio respectivo, obedeciendo a consumo real, de conformidad a los argumentos expuestos anteriormente.

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.

Conforme a lo anterior, se descartan fugas y/o irregularidades en el dispositivo de medida y se puede comprobar que el consumo facturado para esta cuenta es real y acorde a la estricta variación del medidor mes a mes, (lectura anterior y lectura actual), por lo cual es un consumo correcto y debido.

Por lo tanto, 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 periodos 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."*

Aunado a lo anterior, según el reclamo No. 147619 del 29 de enero del presente año, se efectúa visita al predio por el área de PQR el día 5 de febrero del 2020, donde se halló: "Se realiza visita, en el predio se encuentra medidor registrando consumo, con lectura actual 71 m3, se verifican instalaciones internas, no se encuentra ninguna anomalía, se hace un registro fotográfico, se deja constancia de la visita con la usuaria quién manifiesta que en el predio funciona la pizzería Pizza extrema, donde laboran dos personas, medidor registra con servicios internos cerrados, no es posible revisar el tanque elevado ya que el acceso es limitado y no se encuentra el propietario del inmueble", por lo tanto, según la observación manifestada por el operario en la visita del área de PQR del 5 de febrero del año en curso (medidor continua registrando consumo con llaves internas cerradas), la empresa se permite aclararle al señor usuario que sobre el caso en particular del predio materia de análisis se deben realizar unas precisiones, toda vez que lo reglado en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994 (...)** "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" (...) en lo concerniente si bien es cierto a la obligación dada por el ordenamiento jurídico a las entidades de ayudar al usuario a encontrar la causa de la fuga, también lo es, en lo establecido que en los predios clasificados en **clase de uso comercial**, es necesario que el usuario y/o suscriptor, cancele el servicio de geofonía (ya sea a la entidad o a un particular) y proceda a su respectivo arreglo.

Posterior a la visita y si se constata que hay presencia de fuga imperceptible en el predio deberá realizar una nueva reclamación y allegar las pruebas respectivas con las que se acredite la existencia de la misma (registro fotográfico, videos, etc.), para así proceder, a realizar la reliquidación de los periodos correspondientes, con base en el consumo promedio de la cuenta o con base a un aforo individual, y si por el contrario dichos resultados no advierten de fuga imperceptible, se mantendrá el consumo facturado.

Por lo tanto, la empresa decide no acceder a la pretensión del señor ANGEL PEREZ MOSQUERA, de la siguiente manera: Para diciembre, se presenta consumo desviado significativamente, se factura consumo promedio, se deja consumo en estudio (no se hará ajuste alguno). Para el periodo de enero, continuando con la investigación por desviación significativa presentada el periodo anterior, se factura la diferencia de lectura, más el consumo en estudio del periodo anterior diciembre (no se hará ajuste alguno), sin embargo, se le sugiere al usuario realizar una prueba técnica de geofonía, todo ello, de conformidad con lo motivado en la presente resolución (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, 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. 147619 de 29 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 ANGEL PEREZ MOSQUERA, enviando citación a Dirección de Notificación: CRA 18 9 105 PRIMERO DE MAYO, 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

  
**LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA**  
**PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR**  
**SUBGERENCIA COMERCIAL**

Proyectó: ydevia



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

NIT. 891.180.010-8

VISITAS TÉCNICA

PROCESO COMERCIAL

Vista N° : 1

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

Vista No : 1033899  
Fecha De Atención : 27/12/2019, 8:12:18 AM  
Código : 26405291  
Nombre del Suscriptor : ELOISA MOSQUERA PEREZ  
Matrícula : 260552110  
Dirección : CL 19-47 A 25 LC 2  
Código de la Alaja  
Clase de Uso del Predio : COMERCIAL

**DATOS VISITA.**

**II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE**

Estado del Predio : Solo  
Actividad del Predio : Local  
Objeto Visita : AUTO CONSUMO  
Existe Medidor : SI  
Esta Encofrado? : No  
Existe Fuga? : No  
Número Medidor Trámite : 0239593-2019  
Tipo Medidor : VOLUMEN  
Ubicación Medidor : Aire libre  
Posición Medidor : Horizontal  
Observación Medidor : Bueno  
Material Acreditado : PLASTICO  
Diámetro Acreditado : 1/2"  
Estado de SERVIS : Bueno

Observación Crítica : SIN NOVEDAD  
Resultado Visita : Predio Solo en el Momento De La Visita  
Lectura Actual : 49  
Lectura Anterior : 49

**DIAGNOSTICO DE LA VISITA**  
En esta visita al predio el cual se encuentra solo en el momento, se revisa medidor el cual se encuentra instalado, no registra consumo durante la visita, se toma lectura en 4900, no se puede hacer revisión interna de puntos de servicio, se deja constancia de la visita.

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 Funcionario : Hector Felipe Lizcano Trujillo  
1075 294 843

de lo dispuesto en los Artículos 144 y 146 de la Ley 242 de 1994.

Notificación

Firma Funcionario: JOAN ADIER ALVAREZ  
RAMIREZ 1075216097

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

INT. 89 L.180.010-8

VISITAS TÉCNICA

PROCESO COMERCIAL

Vista No. : 1

I INFORMACIÓN GENERAL

Vista No : 1075195  
Fecha De Atención : 11/01/2020, 8:35:30AM  
Cédula : 26405291  
Nombre del Suscriptor : ELOISA MOSQUERA PEREZ  
Matrícula : 260552110  
Dirección : CL 19-47 A 25 IC 2  
Cantón : La Roca  
Clase de Uso del Predio : COMERCIAL

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Estado del Predio : Solo  
Actividad del Predio : Restaurante  
Objeto Visita : AITO CONSUMIVO  
Existe Medidor : SI  
Esta Encerrado? : No  
Existe Fuga? : No  
Número Medidor Turbano : 0253149-2019  
Tipo Medidor : VOLUMEN  
Ubicación Medidor : Andén  
Posición Medidor : Horizontal  
Observación Medidor : Bueno  
Material Aconchada : PLASTICO  
Número Aconchada : 1/2"  
Estado de Sello : Bueno

Observación Crítica : SIN NOVEDAD  
Resultado Visita : Medidor Registrado  
Lectura Actual : 54  
Lectura Anterior : 38

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se realizó visita en el predio se encuentra medidor registrado consumo con lectura actual 54 predio sólo en momento de la visita se hace un registro fotográfico se deja constancia de la visita en la puerta en el lugar funciona Pista externa.  
Se genera clave de paso para evitar una posible fuga interna.

Cuidar el AGUA es la reca 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 EPH indica que su medidor presenta novedad de funcionamiento como frenado, averiado, ilegible; o el servicio se encuentra detenido; Deberá realizar el cambio o instalación de un medidor nuevo; Para lo cual, cuenta con un periodo de facturación (máximo 3 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