

472

4015
000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA

Fecha Pro-Admisión: 28/02/2020 16:47:23



Orden de servicio: 13309786

RA247846350CO

Remite
 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.I: 891188610
 Referencia: 147624 Teléfono: Código Postal: 41001032A
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 401546A

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rechusada	<input checked="" type="checkbox"/> N1	<input checked="" type="checkbox"/> N2	<input type="checkbox"/>	Cerrada
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	<input type="checkbox"/>	Na contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		<input type="checkbox"/>	Faltado
<input type="checkbox"/> NR	No reclamada	<input type="checkbox"/> AC		<input type="checkbox"/>	Apartado Clausturado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocida	<input type="checkbox"/> FM		<input type="checkbox"/>	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada				

4015
460
PO.NEIVA
SUR

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: CRISTIN MARYELINE LEIVA RODRIGUEZ
 Dirección: CL 4 15 A 09 AP 202
 Tel: 3107532314 Código Postal: 410008 Código Operativo: 4015000
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tel: Hora: 1700

Valores
 Peso Físico (grs): 280
 Peso Volumétrico (grs): 0
 Peso Facturado (grs): 200
 Valor Declarado: \$0
 Valor Fleje: \$5.200
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$4.420

Contenido
 Edificio Blanco pisos 4
 Puerta de vidrio
 Observaciones del cliente:

Fecha de entrega: 23/20
 Distribuidor: Camilo Cortes V.
 C.C. C.C. 1.116.250.927
 Gestión de entrega: DISTRIBUIDOR
 1er 29/2/20 2do 23/20
 1030 1700



40154604015006RA247846350CD



AV147624

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

Neiva, 28 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)
CRISTIN MARYELINE LEIVA RODRIGUEZ
CL 4 15 A 09 AP 202

SERVICIO SUSCRITO No. 180102880

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. 147624 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. **30142 de 18 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 Unversitaria - 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
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. 30142 DE 18 DE FEBRERO DE 2020**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147624 de 29 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) CRISTIN MARYELINE LEIVA RODRIGUEZ, para el predio de la dirección CL 4 15 A 09 AP 202 identificado con la cuenta No. 180102880.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA RECLAMA PORQUE EL COBRO DE CONSUMO EN LOS MESES DE ENERO Y DICIEMBRE DEL 2019, INFORMA QUE EL PREDIO ESTUVO DESHABITADO POR MOTIVOS DE VIAJE DESDE EL 24 DE NOVIEMBRE HASTA EL 28 DE ENERO DEL 2020. SOLICITA DESCUENTO EN EL VALOR DE LA FACTURA.

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 147624 del 06 de febrero del 2020, en donde se halló:

"Se realiza visita en el predio, se encuentra medidor estable con lectura actual 32, se realiza prueba de llaves y el medidor registra consumo normal, se verifican las instalaciones internas las cuales no presenta ninguna anomalía, se hace un registro fotográfico, se deja constancia de la visita con el usuario quién manifiesta que en el predio viven dos adultos y un menor de edad, indican que este predio estuvo solo desde el 24 de noviembre al 28 de enero que regresaron a la ciudad".

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 180102880, analizando el periodo 2019-12 (diciembre), pues el análisis de este periodo resulta necesario para determinar el consumo 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
2020-1	27	21	6	7	Se facturó la estricta diferencia de lectura de 6 m3, no es un consumo desviado significativamente.
2019-12	21	5	16	5	Se facturó la estricta diferencia de lectura de 16 m3, no es un consumo desviado significativamente.

Una vez analizada la cuenta objeto del reclamo en el sistema comercial de la empresa, se logra determinar que para los periodos **2019-12 y 2020-1** se refleja el consumo real para éste inmueble; máxime cuando no presentó novedad alguna y se efectuó el cobro con base a lo determinado por la estricta diferencia de lectura en el medidor, no reportó fallas en el servicio, ni en los sistemas de medición y la marcación que arrojó el sistema no se debe a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 ni en el concepto unificado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD-OJU-2009-02 1.3 3 como fugas imperceptibles, Máxime cuando en la visita del área de PQR realizada se halló el medidor en óptimas condiciones (estable), registrando consumo con normalidad y solo en la prueba de llaves y con los servicios internos en óptimas condiciones.

Es por ello, que para estos periodos en mención, se descartan la presencia de un alto consumo (indicativo de una posible fuga) elemento de juicio por el cual se envió la estricta diferencia de lectura reportada (al ser un consumo acorde al histórico del uso del servicio en el predio) toda vez que aplicados los porcentajes transcritos en la Cláusula 2.3 del Contrato de Condiciones Uniformes de La Empresa, y que están previstos por la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, CRA, en su Resolución 151 de 2001, Artículo 1.3.20.6, el cual estableció los porcentajes para que un

consumo se considerara desviado:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el Período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es Bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a Los porcentajes que se señalan a continuación:

- A. *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- B. *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- C. *Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa..."*

Que una vez aplicado los porcentajes plasmados en el punto c en mención, se logra descartar la presencia de desviaciones significativas en perjuicio del usuario, lo cual se evidencia de la siguiente manera:

-Se toma el consumo promedio de una usuario en circunstancias similares, es decir, residencial estrato 3 de 12 m³, el cual se multiplica por 1.65 y arroja un valor de 19.8 m³. Es por ello que para el periodo 2019-12 y 2020-1 se observa consumo de 16 y 6 m³ y se considera desviado significativamente a partir de 19.8 m³.

Por ende, no se configura la desviación significativa en los periodos en mención; en consecuencia, el usuario debe cancelar los consumos cobrados, en la medida que este se constituye como el elemento principal del precio, de conformidad a los presupuestos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, siendo estos unos consumos reales y debidos.

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.

Es menester indicarle al usuario que pese a que el consumo registrado por el medidor es no desviado significativamente, la empresa realizó visita de verificación para el periodo 2019-12 con el fin de detectar anomalías en el predio, la cual se realizó el día 06/DIC/19 bajo la orden No.-990254-en donde se halló: "*Predio solo en el momento de la visita, medidor nuevo y estable, se realizó el respectivo llamado al citófono en repetidas ocasiones pero nadie contesta, se deja la llave de pasc cerrada (como estaba)*", por lo tanto, al no detectarse anomalía en el predio se facturó la diferencia de lectura en el periodo de diciembre.

Por último, es de indicar al usuario que las fechas de lectura del periodo de diciembre van del 2 de noviembre al 3 de diciembre, motivo por el cual se corrobora según la pretensión presentada por el usuario que el predio se encontró ocupado durante 21 días de la totalidad del periodo.

Por lo tanto, la empresa decide no acceder a la pretensión de la señora CRISTIN MARYELINE LEIVA RODRIGUEZ pues el consumo facturado en el mes de diciembre del 2019 y enero de 2020 obedece a lo arrojado por la estricta diferencia de lectura, además de no ser un consumo desviado significativamente, máxime cuando en la visita de PQR se detectó fuga de naturaleza perceptible la cual debe ser asumida por el usuario (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, 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:

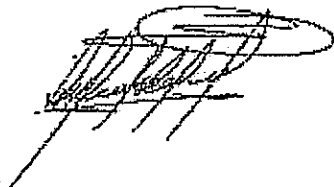
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147624 de 29 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a CRISTIN MARYELINE LEIVA RODRIGUEZ, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 4 15 A 09 AP 202, 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 18 DE FEBRERO DE 2020



LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: nalvarez