

472



CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : PO.NEIVA

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

Orden de servicio: 13309786

RA247846363C0

4015
490

Remitente
 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
 Dirección: CALLE D No B-02 ESQUINA NIT/C.C/T.I:891180010
 Referencia: 147628 Teléfono: Código Postal: 410010328
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015480

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Refusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	Na contestado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	Na reclamada	<input type="checkbox"/> AC		Apartada Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FMP		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

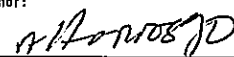
4015
460

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: SOL ANGEL OCAMPO
 Dirección: KR 57 23 13
 Tel: 3135532244 Código Postal: 410003723 Código Operativo: 4015490
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

Firma nombre y/o sello de quien reciba:
 C.C. Toñ Hera: 270

PO.NEIVA
SUR

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

Dico Contonar:

 Observaciones del cliente:

Fecha de entrega: 23/2/20
 Distribuidor:
 C.C. VICTOR CUENCA
 Gestión de envíos:
 1er 2do



40154604015490RA247846363C0



AV147629

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

Neiva, 28 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)
SOL ANGEL OCAMPO
KR 57 23 13

SERVICIO SUSCRITO No. 271007200

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. 147629 de 30 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. **30208 de 19 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-Huíla
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. 30208 DE 19 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147629 de 30 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) SOL ANGEL OCAMPO, para el predio de la dirección KR 57 23 13 identificado con la cuenta No. 271007200.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO RECLAMA POR LOS ULTIMIOS CONSUMOS FACTURADOS YA QUE EN EL PREDIO VIVEN TRES PERSONAS QUE NO PERMANECEN EN EL PREDIO RAZON POR LA CUAL SOLICITA VISITA PARA REVISAR EL ESTADO DEL PREDIO, COORDINARLA CON UN DIA DE ANTELACION AL NUMERO 3135532244

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. 147629, del día 07 de febrero de 2020.

"Se realiza visita para verificación se toma lectura 313 medidor se observa estable en momento de revisión predio se encuentra sólo el momento de visita y se deja constancia de revisión."

Con fundamento en lo anterior, el área técnica realizó una segunda visita el 17 de febrero de 2020 encontrando:

"Se realiza visita en el predio se encuentra medidor estable con lectura actual 314 se realiza prueba de llaves el medidor registro de consumo normal se verifican instalaciones internas las cuales no presenta ninguna anomalía se hace un registro fotográfico se deja constancia de la visita con la usuaria quién manifiesta vivir sola en el inmueble indica que la casa permanece la mayor parte del tiempo sola por su trabajo."

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. 271007200, analizando los periodos 2019-10 (octubre) a 2020-1 (enero), objeto del reclamo, pues su análisis resulta necesario para determinar el 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	309	306	11(3)	9	se factura consumo promedio según estrato, novedad "medidor frenado". lectura 310- Predio solo – medidor estable - se tiene encuentra visita de noviembre .- medidor frenado
2019-12	306	303	11(3)	8	Se factura consumo promedio de usuario en circunstancias similares, según visita previa predio ocupado por 3 personas.
2019-11	303	300	11(3)	7	Se factura consumo promedio de usuario en circunstancias similares, según visita previa predio ocupado por 3 personas.
2019-10	300	295	11(5)	6	Se factura consumo promedio de usuario en circunstancias similares, según visita previa

					predio ocupado por 3 personas.
--	--	--	--	--	--------------------------------

Una vez analizada la cuenta en el sistema comercial de la empresa y tal como lo refleja la gráfica en los periodos **2019-10 (octubre) a 2020-1 (enero)**, en los cuales se observa que la entidad generó el cobro bajo un consumo por promedio forzado (consumo promedio según estrato), 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 2° 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 los consumo registrados por el medidor son considerados como irrisorios toda vez que en el predio viven tres personas (como lo manifestó en su reclamo), 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 para los periodos estudiados 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 de 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, o 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 los periodos facturados por promedio, pues dicho consumo promedio facturado se ha determinado con base en un consumo forzado ante la imposibilidad de medir razonablemente el consumo, acción que está 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 período 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 del usuario **SOL ANGEL OCAMPO**, pues se logra corroborar que el dispositivo de medida se encuentra en mal estado (no se ha podido tomar la lectura debido a la novedad "medidor frenado") y por tal motivo se encuentra ajustado a la ley facturar el consumo promedio del estrato para los periodos respectivos (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 Públicas 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:

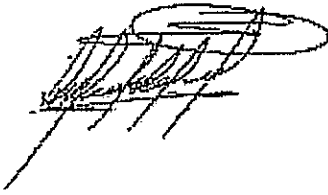
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147629 de 30 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a SOL ANGEL OCAMPO, enviando citación a Dirección de Notificación: KR 57 23 13, 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 19 DE FEBRERO DE 2020

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the typed name.

LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: bacosta