

472

4015  
480

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9



CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA

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

RA247846403CO

Orden de servicio: 13308798

**Remite:** Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA  
 Dirección: CALLE 0 No 6-02 ESQUINA NIT/C.C.T.: 891180010  
 Referencia: 147B35 Teléfono: Código Postal: 418010328  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depta: HUILA Código Operativo: 4815480

**Destinatario:** Nombre/ Razón Social: KATHERINE CAPERA OVIEDO  
 Dirección: KR 19 1 A 33  
 Tel: 3109089470 código Postal: 418085874 Código Dporativo: 4015480  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depta: HUILA

**Valores:** Peso Físico (grs): 280  
 Peso Volumétrico (gre): 0  
 Peso Facturado (grs): 280  
 Valor Declarado: \$0  
 Valor Flete: \$5.208  
 costo de manejo: \$9  
 Valor Total: \$4.420

Bica Contener:  
*Fachada Blanca PISO 1*  
*Dexta Negra*  
 Observaciones del cliente:

**Causa Devoluciones:**

|                             |                  |  |                     |
|-----------------------------|------------------|--|---------------------|
| <input type="checkbox"/> RE | Rehusado         | <input checked="" type="checkbox"/> NI | Corrado             |
| <input type="checkbox"/> NE | No existe        | <input type="checkbox"/> N1            | No contactado       |
| <input type="checkbox"/> NS | No resido        | <input type="checkbox"/> FA            | Faltada             |
| <input type="checkbox"/> NR | No reclamado     | <input type="checkbox"/> AC            | Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> DE | Desconocida      | <input type="checkbox"/> FM            | Fuerza Mayor        |
| <input type="checkbox"/>    | Dirección errada |  |                     |

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 1630

Fecha de entrega: 23/20

Distribuidor: Camilo Cortes V.  
 C.C. 1.116.250.927

Gestión de entrega: **DISTRIBUIDOR**  
 1or 29/2/20 1030  2do 23/20 1630

4015  
480  
PO.NEIVA  
SUR



4B1546B4B1548BRA247946403CO



AV147635

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

Neiva, 28 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)  
**KATHERINE CAPERA OVIEDO**  
KR 19 1 A 33

SERVICIO SUSCRITO No. 180617550

#### 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. 147635 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. **30210 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-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. 30210 DE 19 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147635 de 30 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) KATHERINE CAPERA OVIEDO, para el predio de la dirección KR 19 1 A 33 identificado con la cuenta No. 180617550.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**USUARIO RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO FACTURADO EN EL MES DE ENERO INFORMA QUE EN EL PREDIO VIVEN DOS PERSONAS Y DESDE QUE LE CAMBIARON EL MEDIDOR EL CONSUMO AUMENTO, SOLICITA VISITA PARA DETECTAR LA CAUSA DE LA DESVIACION YA QUIE MANIFIESTA QUE EL MEDIDOR REGISTRA CONSUMO CON LLAVES INTERNAS CERRADAS, COORDINAR VISITA AL NUMERO 3106089470**

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 147635 del 07 de febrero de 2020, en donde se halló:

*"Se realiza visita en el predio se encuentra medidor registrando consumo con lectura actual 51 se verifican instalaciones internas no se encuentra ninguna anomalía se hace un registro fotográfico se deja constancia de la visita con la usuaria que manifiesta que en el predio viven 2 personas medido registra con servicios internos cerrados. La usuaria manifiesta que ya se le prestó el servicio de geofonia y no se encontró ninguna anomalía."*

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. **180617550**, analizando el periodo 2020-1 (enero), objeto de reclamo, 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 Período | Consumo Promedio | Novedad   |
|---------|----------------|------------------|-----------------|------------------|---|
| 2020-1  | 28             | 3                | 25              | 7                | Se facturó el consumo reportado por la estricta diferencia de lectura de 25 m3. |

Una vez analizado el sistema comercial de la empresa, se logra determinar que para el periodo **2020-1 (enero)** el consumo registrado por la diferencia de lectura de 25 m3, refleja el consumo real para este inmueble; máxime cuando no presentó novedad alguna y se efectuó el cobro con base a lo determinado 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 SSPD-OJU-2009-02 1.3 3 como fugas imperceptibles, permitiéndole considerar a la entidad que se está inmerso dentro de lo denominado habitantes ocasionales y/o uso ocasional del servicio.

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. Por tal motivo, la empresa no accede a lo pretendido por la usuaria.

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, confirmando que el incremento generado corresponde al mayor uso del servicio (lectura actual menos lectura anterior), a su vez, se facturó la diferencia de lecturas de diciembre de la forma ya explicada, por lo cual es un consumo correcto y debido.

Se indica al usuario que de conformidad con la observación del operario en la visita del área de PQR, se logra corroborar el medidor registraba marcación con llaves internas cerradas, por lo que resulta necesario la realización de una prueba técnica de geofonía para detectar o descartar la presencia de una fuga de naturaleza imperceptible. Por ello, se informa al usuario que dicha prueba de geofonía (instrumento técnico con el cual se detectan las fugas imperceptibles) se presta de manera GRATUITA por parte de la empresa únicamente a los usuarios residenciales de los estratos 1 y 2, por ende, la empresa procedió a iniciar el trámite correspondiente para brindarle este servicio en los próximos días. Y dependiendo del resultado de la revisión técnica de geofonía, si llegase a ser positiva para fuga imperceptible el usuario deberá realizar la respectiva reparación de la misma y dejar registro fotográfico tanto del daño encontrado como de la reparación del mismo, y con esas fotos debe acercarse a la sala de atención al usuario PQR de la empresa y presentar la correspondiente reclamación indicando la reparación de la fuga con el fin que se disponga de la visita de revisión, y es en ese momento donde se entrará a analizar una probable reliquidación de la facturación de la cuenta, que se pudo ver afectada a consecuencia de esa probable fuga imperceptible. Téngase en cuenta que, no obstante a la revisión previa de geofonía solicitada por el usuario al Call Center y efectuada el 03 de febrero de 2020, en la cual no se encontró fuga de naturaleza imperceptible, y se encontraron los puntos de consumo normales, resulta necesario efectuar una segunda revisión para descartar fugas.

Por lo tanto, la empresa decide no acceder a la pretensión de la señora **KATHERINE CAPERA OVIEDO** pues el consumo facturado en el periodo de enero corresponde a lo arrojado por la estricta diferencia de lectura registrado por el medidor nuevo, además de no ser un consumo desviado significativamente, recordando al usuario que en los próximos días se realizará la revisión técnica de geofonía (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:**

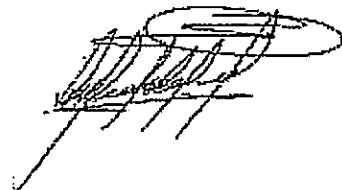
**ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147635 de 30 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a KATHERINE CAPERA OVIEDO, enviando citación a Dirección de Notificación: KR 19 1 A 33, 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 19 DE FEBRERO DE 2020



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