

4015
000

CORREO CERTIFICADO NACIONAL
Centro Operativo : PO-NEIVA
Orden de servicio: 12317579

Fecha Pre-Admisión: 02/03/2020 17:07:21

RA248403168CO

Remitente		Destinatario		Valores	
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA Dirección: CALLE 6 No 6-02 ESQUINA Referencia: AMY 47875		Nombre/ Razón Social: NATIVIDAD TORRES SUZA Dirección: KR 52 A 28 03 AP 101 Tel: 3133082751 Ciudad: NEIVA - HUILA		Peso Físico (grs): 200 Peso Volumétrico (grs): 0 Peso Facturado (grs): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$5.200 Costo de manejo: \$30 Valor Total: \$4.420	
Teléfono: 0 Dpto.: HUILA Código Postal: 410010226 Código Postal: 410010226 Código Operativo: 4015460		Código Postal: 410008 Dpto.: HUILA Código Operativo: 4015000		Dice Contener: <i>PA Pa R 203 90</i> Observaciones del cliente :	
Causa Devoluciones:		C.C.		Fecha de entrega:	
<input checked="" type="checkbox"/> RE Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> C1 C1	<input type="checkbox"/> NS No existe	<input type="checkbox"/> N2 No contactado	Distribuidor: <i>33-202</i>	
<input type="checkbox"/> NR No recibido	<input type="checkbox"/> FA Fallado	<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> ACl Aclarado Clausurado	Tel: <i>1994</i>	
<input type="checkbox"/> D Dirección errada	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	Firma nombre y/o sello de quien recibe:		Gestión de entrega: FRECUENCIA	
				Tel: 05-8426905	
				C.C.	
				4015468403168CO	



Principal: Bogotá, D.C. - Ciudad: Bogotá, D.C. S.S. 55 A.S. Bogotá / www.47.com.co Línea libre: 80001100 / 76 - Correo: 591472000. Min. Transporte: Lic. de carga: 002200 del 21 de mayo de 2010 / Val. Lic. Clas. Hacienda: Empresa: 00671 del 6 de septiembre del 2010. El usuario debe aceptar tácitamente que la información del correo que se genera y publica en la página web 47, cuando sea datos personales, para proteger la entrega del envío. Para obtener más detalles, visite: www.serviciospostales.gov.co. 47, cuando para cualquier política de privacidad: www.47.com.co

4015
460
PO. NEIVA
SUR



AV147675

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

Neiva, 2 DE MARZO DE 2020

Señor(a)
NATIVIDAD TORRES SUZA
KR 52 A 28 03 AP 101

SERVICIO SUSCRITO No. **271920100**

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. 147675 de 31 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. **30160 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 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 07:29 AM, se expide el presente **AVISO** hoy 2 DE MARZO 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. 30160 DE 18 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147675 de 31 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) NATIVIDAD TORRES SUZA, para el predio de la dirección KR 52 A 28 03 AP 101 identificado con la cuenta No. 271920100.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO GENERADO EN LA FACTURA DE ENERO. SOLICITA SE VERIFIQUE LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR, HACER PRUEBA DE LLAVES, REVISIÓN DE LOS SERVICIOS, DETERMINAR EL MOTIVO DEL ALTO CONSUMO Y SE RE LIQUIDE LA FACTURA. COORDINAR VISITA CON UN DIA DE ANTELACIÓN AL NÚMERO 3118619673.

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 147675 del 06 de febrero del 2020, en donde se halló:

"Se realiza visita para verificación, se toma lectura 384, se verificó instalaciones internas y se encuentra daño perceptible en un sanitario, el resto de los servicios internos normales, se informa al usuario para hacer dicho arreglo, medidor registró en prueba de llaves, el predio es habitado por un adulto un menor, se deja constancia de revisión".

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. 271920100**, 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 Periodo	Consumo Promedio	Novedad
2020-1	362	345	17	6	Se facturó el consumo reportado por la estricta diferencia de lectura de 17 m3, al determinar la causa de la desviación significativa

Una vez revisada la cuenta en el sistema comercial de la empresa, se observa que para el **2020-1**, se logra determinar que el consumo de 17 m3 fue desviado significativamente en comparación con el consumo promedio del predio, razón por la cual, con el objeto de establecer la causa de la misma, se decide investigar el alto consumo, y por consiguiente, la entidad dando estricto cumplimiento con lo establecido en el **artículo 149 de la ley 142 de 1994** y la **cláusula novena del contrato de condiciones uniformes**, los cuales advierten:

"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."

Cláusula 9. OBLIGACIONES DE EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

8. Investigar, de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Ordenó la visita de revisión previa en mención, en este periodo (2019-12) inspección ocular de visita previa **No. 1082290** del 04/ENE/2020 (la cual podrá observar al finalizar la presente resolución), en donde se halló: "Predio sólo en el momento de la visita, se encuentra medidor con lectura actual 365, se golpea en repetidas ocasiones y nadie atiende, durante la visita el medidor se encuentra registrando consumo, se cierra llave de paso para evitar incremento de consumo por posible fuga, se toma evidencia fotográfica y se deja constancia de la visita". Por lo tanto, se realiza visita de revisión en donde se encuentra el dispositivo de medida registrando consumo estando el predio solo, motivo por el cual, con el fin de no acumular consumo, la empresa tomó la determinación de facturar la estricta diferencia de lectura registrada por el dispositivo de medida de 17 m3 en este periodo, considerando el consumo facturado como real toda vez que corresponde a la diferencia de lectura.

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.

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

Se le informa al usuario que de conformidad con visita del área de PQR realizada el día 06 de febrero de 2020 se logró detectar en el predio la existencia de una fuga de naturaleza perceptible, por esto, se informa que se deduce que la causa del incremento del consumo se debe a la fuga de naturaleza perceptible indicada con antelación. Es por ello, que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a efectos de contribuir a la interpretación de la **Resolución CRA 151 de 2001**, define fuga perceptible, de acuerdo con el artículo 3, numeral 3.13 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000 y unificado mediante el Decreto 1077 de 2015: "*Es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos*", motivo por el cual, este tipo de fuga serán asumidas directamente por el usuario o suscriptor.

Por consiguiente, la entidad deduce, que ese consumo generado fue a causa de la fuga perceptible ya indicada, la cual debe ser asumida por el usuario, por ser el responsable de sus instalaciones internas en virtud de lo dispuesto por el **Decreto 302 de 2000** (Unificado por el Decreto 1077 de 2015), el cual prevé en su **artículo 21** que el mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. Por ello, la responsabilidad en cuanto a las fugas y el agua que se derramó como consecuencia de las mismas, es del propietario del inmueble o de los usuarios del servicio. A su vez, se invita al usuario a realizar revisión periódica de los puntos hidráulicos del predio y así evitar que esporádicamente se presenten fugas perceptibles.

Por lo tanto, la empresa decide no acceder a la pretensión del usuario NATIVIDAD TORRES SUZA pues el consumo facturado en enero corresponde a la diferencia de lectura registrada por el medidor, máxime si en la visita de PQR se detectó fuga de naturaleza perceptible la cual debe ser asumida por el usuario, todo ello, de conformidad a 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/o 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:

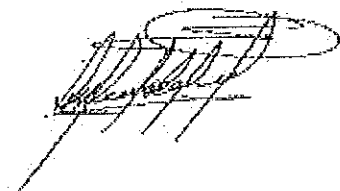
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147675 de 31 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a NATIVIDAD TORRES SUZA, enviando citación a Dirección de Notificación: KR 52 A 28 03 AP 101, 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

ANEXOS: ACTA DE VISITA DE REVISIÓN PREVIA PERIODO 2020-1.



LAS CEIBAS EPH HEIVA E.S.P. (PUBLICA - L3P)

MIT. 891.180.010-8

VISITAS TÉCNICA

PROCESO COMERCIAL

Visita No. : 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 1082290
Fecha De Atención : 14/01/2020, 8:02:15 AM
Cédula : 26433355
Nombre del Suscriptor : NATIVIDAD TORRES SUZA
Matrícula : 271920100
Dirección : KR 52 A 28 03 AP 101
Barrio : La Amistad
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 1
Telefono : 8672159 - 3133032751

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Estado del Predio : Solo
Actividad del Predio : Vivienda
Objeto Visita : ALTO CONSUMO
Existe Medidor : Si
Esta Encofrado? : No
Existe Fuga? : No
Numero Medidor Terreno : 15136608
Tipo Medidor : VOLUMEN
Ubicación Medidor : Anden
Posición Medidor : Horizontal
Observación Medidor : Bueno
Material Acometida : PLASTICO
Diámetro Acometida : 1/2"
Estado de Sellos : Bueno
Observación Crítica : SIN NOVEDAD
Resultado Visita : Predio Solo en el Momento De La Visita

Lectura Actual : 365
Lectura Anterior : 365

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

predio sólo en el momento de la visita se encuentra medidor con lectura actual 365 se golpea en repetidas ocasiones y nadie atiende durante la visita el medidor se encuentra registrando consumo se cierra llave de paso para evitar incremento de consumo por posible fuga se toma evidencia fotográfica y 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: si 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 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:

MAD

Firma Funcionario : MICHAEL ARIEL OSORIO RUIZ
1081157628