



AV147676

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

Neiva, 2 DE MARZO DE 2020

Señor(a)
NOHORA ROJAS NUÑEZ
CL 94 9 58

SERVICIO SUSCRITO No. **45039300**

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. 147676 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. **30274 de 20 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. 30274 DE 20 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147676 de 31 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) NOHORA ROJAS NUÑEZ, para el predio de la dirección CL 94 9 58 identificado con la cuenta No. 45039300.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO GENERADO EN LA FACTURA 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, MENCIONA QUE EL MEDIDOR ESTA DENTRO DE LA CASA

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.147676 del 07 de febrero de 2020, en donde se halló:

"se efectúa visita técnica se toma lectura del medidor la cual se observa en 300 se realiza una prueba de llaves y el moderno registro prueba de llaves se ubica adentro de la vivienda el medidor se observa que el sanitario está suspendido lavaplatos está suspendido predio habitado por una sola persona la usuaria manifiesta que los operarios instalaron el medidor dentro de la casa no afuera se le informa que debe ser facilitador de la lectura".

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. 45039300, analizando los periodos del 2019-10 (octubre) al 2020-2 (febrero) pues el análisis de este periodo 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
2020-2	244	244	44	44	Se facturó consumo promedio forzado ante la imposibilidad de lectura del medidor por encontrarse al interior del predio.
2020-1	244	244	44	44	Se facturó consumo promedio forzado ante la imposibilidad de lectura del medidor por encontrarse al interior del predio.
2019-12	244	244	44	44	Se facturó consumo promedio forzado ante la imposibilidad de lectura del medidor por encontrarse al interior del predio.
2019-11	244	244	44	44	Se facturó consumo promedio forzado ante la imposibilidad de lectura del medidor por encontrarse al interior del predio.
2019-10	244	244	44	44	Se facturó consumo promedio forzado ante la imposibilidad de lectura del

					medidor por encontrarse al interior del predio.
--	--	--	--	--	---

Sea lo primero decir, que solamente se entrará a analizar los últimos cinco (5) periodos, por estarse dentro del límite de revisión que para el efecto establece la parte final del inciso 3° del artículo 154 de la ley 142 de 1994, el cual expone lo siguiente:

"ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Dicho lo anterior, y una vez analizada la cuenta en el sistema comercial de la empresa y tal como lo refleja la gráfica en los periodos 2019-10 , 2019-11, 2019-12, 2020-1 y 2020-2, en el cual se observa que la entidad generó el cobro bajo un consumo por promedio forzado, ante la imposibilidad de medir razonablemente el uso del servicio debido a la novedad registrada de ilegible, es decir, la imposibilidad de tomar lectura del dispositivo de medida porque el dispositivo de medida se encuentra con la cúpula negra. 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.

De igual manera, se logra evidenciar en el sistema comercial que de conformidad con la reclamación, se realizó visita del área de PQR en donde el operario encargado determinó que la lectura en la que se encuentra el dispositivo de medida es 300 y por tal motivo la entidad encuentra procedente realizar ajuste o re liquidación de los periodos objeto de análisis, procedimiento que se hará tomando como base la última lectura correcta del predio (300) y la lectura anterior a la afectación (2019-10 de 244), al restar estar dos lecturas 300 m3 menos 244 m3 = 56 m3, que a su vez estos dividirán entre los 5 periodos que se vieron afectados pues no se pudo tomar lectura del dispositivo de medida, informando al usuario que se agregará el periodo de marzo toda vez que ya se tiene lectura con la novedad ilegible, re liquidación o ajuste que se hará de la siguiente manera:

-Para el periodo **2019-10** de 44 m3 (consumo facturado), a 11 m3 (consumo dividido entre los dos periodos afectados ante la imposibilidad de lectura del medidor por encontrarse al interior del predio).

-Para el periodo **2019-11** de 44 m3 (consumo facturado) a 11 m3 (consumo dividido entre los dos periodos afectados ante la imposibilidad de lectura del medidor por encontrarse al interior del predio).

-Para el periodo **2019-12** de 44 m3 (consumo facturado) a 11 m3 (consumo dividido entre los dos periodos afectados ante la imposibilidad de lectura del medidor por encontrarse al interior del predio).

-Para el periodo **2020-1** de 44 m3 (consumo facturado) a 11 m3 (consumo dividido entre los dos periodos afectados ante la imposibilidad de lectura del medidor por encontrarse al interior del predio).

-Para el periodo **2020-2** de 44 m3 (consumo facturado) a 12 m3 (consumo dividido entre los dos periodos afectados ante la imposibilidad de lectura del medidor por encontrarse al interior del predio).

En consonancia con lo anterior, para estos periodos en mención, se procederá a facturar el consumo real del predio, bajo la estricta diferencia de lectura actualizadas y corregidas de (de la manera ya indicada), las cuales arrojó el dispositivo de medida (medidor), todo ello de conformidad al **artículo 146 de la Ley 142 de 1994** el cual nos indica "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.

Se indica al usuario que se procede a actualizar la lectura del periodo de marzo a 300 (lectura registrada por el operario en visita de PQR).

Respecto de la novedad de tenerse el medidor al interior del predio, se hace un llamado al usuario para que ubique el sistema de medición (medidor) en un lugar accesible al observador para el registro idóneo y respectivo de las lecturas, de lo contrario la empresa está en la facultad de facturar el consumo promedio en los periodos que se presente tal situación. Dicha decisión (facturar consumo promedio ante novedad reja con llave) se toma de conformidad con 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".

Por lo tanto, la empresa decide acceder a la pretensión de la señora NOHORA ROJAS NUÑEZ, pues para los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2019 y enero y febrero de 2020 se había facturado el consumo promedio forzado ante la novedad ilegible, no obstante a lo anterior, una vez se conoció lectura del dispositivo de medida, la empresa tomó la determinación de re liquidar el consumo facturado en estos periodos a la lectura real del predio (se accede parcialmente a lo pretendido).

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, 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:

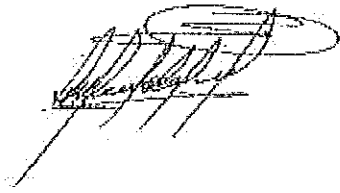
ARTICULO PRIMERO: ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147676 de 31 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a NOHORA ROJAS NUÑEZ, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 94 9 58, 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 20 DE FEBRERO DE 2020



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