



SERVICIOS S.A.S.
 DE PAQUETES
 Oficina Principal: Calle 100 No. 100-100, Bogotá, Colombia
 Sucursal en Ciudad Neiva: Calle 100 No. 100-100, Neiva, Colombia
 Teléfono: (57) 312 400 0000
 Correo Electrónico: info@servicios.com.co

ME

GUIA CREDITO



400000554809

Le Manifiesto emitido el día 06 de Julio de 2013

Fecha Admisión: 2013-07-13 Hora: 8:14 p.m. ORIGEN CIUDAD - DPTO.: H1001000 - NEIVA - HUILA
 DESTINO CIUDAD - DPTO.: H1001000 - NEIVA - HUILA
 EMPRESA PUBLICAS DE NEIVA S.P (LAS CEBRAS) DÍA PARA ENTREGAR: 24 Día de Entrega

Descripción	Unidades	Peso (kg):		Pasos Cobrar (qgs):	Causales de Devolución del Envío	Días de Entrega
		1	Peso Vol.			
CLL 6502	1	1	1	1	Desconocido	1
Tel./Cel:					Rechusado	1
8725560					No reside	1
DESTINATARIO (nombrado)					No acoplamiento	1
891180010-8					Dirección errada	1
PEDRO NEL PRADA VARGAS					Otros	1
Docubien					Nov. Cerrado	1
C.C. 49 22 41 AP 201 VILLA HUIBA					Fecha de Devolución anticipada	1
Tel./Cel:						2
						3
Dist. Contable						3
0						
Costo Manejo:						
\$ 100						
Docubien						
0						
Nombre / C.C. Remitente						
Docubien						
0						
NOTAS						
AV147881						

Recibi a satisfacción
 Nombre C.C. Y Sello Destinatarlo
 1600320201003
 120032220201003
 1800322020201003

El usuario debe verificar cuidadosamente que sus datos personales del contenido que se encuentran publicados en la página WEB de SERVICIOS S.A.S., sean idénticos a los que figuran en el presente documento. En caso contrario, cualquier otro dato ingresado será considerado como no válido.



AV147881

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

Neiva, 12 DE MARZO DE 2020

Señor(a)
PEDRO NEL PRADA VARGAS
CL 40 22 41 AP 201

SERVICIO SUSCRITO No. 301197205

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. 147881 de 11 DE FEBRERO 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. **30572 de 2 DE MARZO 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 02:39 PM, se expide el presente AVISO hoy 12 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. 30572 DE 02 DE MARZO DEL 2020.

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147881 de 11 DE FEBRERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) PEDRO NEL PRADA VARGAS, para el predio de la dirección CL 40 22 41 AP 201 identificado con la cuenta No. 301197205.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO RECLAMA POR EL ALTO COBRO DE CONSUMO QUE SE FACTURO EN EL MES DE FEBRERO DEL 2020, SE INFORMO LA REVISION REALIZADA POR LA EMPRESA. USUARIO INSISTE EN LA RECLAMACION.

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 **1149305** del 14 de febrero del 2020, en donde se halló:

" Se efectúa visita técnica se toma lectura de medidor la cual se observa en 43 el medidor se encontró registrando al momento de la visita se revisaron los puntos de servicio visibles y se observa que el flotador del sanitario no Sella bien debido a eso ocasiona la fuga. habitado por dos adultos. Se informa al usuario del estado de flotador y su respectivo cambio".

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 **301197205**, analizando el periodo 2020-02 (febrero), pues el análisis de estos periodos 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
2020-02	33	244	33	2	Se facturó el consumo reportado por la estricta diferencia de lectura de 33 m3, es un consumo desviado significativamente.

Una vez revisada la cuenta en el sistema comercial de la empresa, se observa que para el **2020-02**, se logra determinar que el consumo de 33 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 y regulación vigente, son obligaciones de EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. 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 (2019-11) inspección ocular de visita previa **No. 1104376** del 25 de enero del 2020 (la cual podrá observar al finalizar la presente resolución), en donde se halló: " *El medidor se encuentra estable, se realizó prueba de llaves y registro. Servicios internos en buen estado. Medidor nuevo..*". Por lo tanto, la empresa al determinar la causa del alto consumo de este predio obedecía a un consumo real, facturo la estricta diferente de lectura, esto es 33 m3.

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 lo tanto, la empresa decide NO acceder a la pretensión del señor PEDRO NEL PRADA VARGAS, pues frente al periodo 2020-02 corresponde a lo arrojado por la estricta diferencia de lectura, máxime cuando en la visita del área de PQR no se detectó fuga de naturaleza perceptible o indicios de fuga de naturaleza imperceptible (por lo tanto, 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 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:

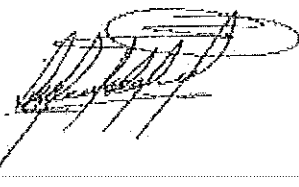
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147881 de 11 DE FEBRERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a PEDRO NEL PRADA VARGAS, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 40 22 41 AP 201, 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 2 de marzo del 2020.



SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: mmariaca



LAS CEIBAS EPH NEIVA E.S.P. (PUBLICA - LSP)

HIT. 891.180.010-8

VISITAS TÉCNICA

PROCESO COMERCIAL

Visita No. : 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 1104376
Fecha De Atención : 25/01/2020, 11:49:30 AM
Cédula : 66992286
Nombre del Suscriptor : ANGELA MARIA ARBELAEZ
BERMEO
Matrícula : 301197205
Dirección : CL 40 22 41 AP 201
Barrio : Villa Nubia
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 2
Telefono : 3153084165

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Estado del Predio : Habitado
Actividad del Predio : Vivienda
Objeto Visita : ALTO COSUMO
Tipo de Tanque : Elevado
Existe Medidor : Si
Esta Encofrado? : Si
Existe Fuga? : No
Numero Medidor Terreno : 19239406
Tipo Medidor : VOLUMEN
Ubicación Medidor : Anden
Posición Medidor : Vertical
Material Acometida : PLASTICO
Diámetro Acometida : 1/2"
Estado de Seños : Bueno
Observación Crítica : MEDIDOR NUEVO
Resultado Visita : Medidor Estable
Lectura Actual : 34
Numero Hab Adultos : 3
Nombre Quien Atiende : Viviana moras

Numero Telefono : 3125518076

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

El medidor se encuentra estable se realizó prueba de llaves y registro. Servicios internos en buen estado. Medidor nuevo.

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:

Viviana moras
Sanchez

Firma de Usuario : Viviana moras 0

Firma Funcionario : JHON FERNEY FLOREZ
CUELLAR 7731191