



AV147945

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

Neiva, 13 DE MARZO DE 2020

Señor(a)
LIZETH ARCINIEGAS
C 8 31 A 34 LC 102

SERVICIO SUSCRITO No. **152053450**

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. 147945 de 12 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. **30640 de 3 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 10:06 AM, se expide el presente AVISO hoy 13 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. 30640 DE 03 DE MARZO DEL 2020.**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147945 de 12 DE FEBRERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) LIZETH ARCINIEGAS, para el predio de la dirección CL 8 31 A 34 LC 102 identificado con la cuenta No. 152053450.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO REGISTRADO EN EL MES DE FEBRERO.

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 **1149477** del 14 de febrero del 2020, en donde se halló:

"Se realiza visita para verificación se toma lectura 211, medidor estable en momento de revisión, se realizó prueba de llaves medidor no registró, hay poca presión en Red principal, predio funciona un local donde venden ropa y donde laboran dos personas trascurso jornada y se constancia de revisión"

En segunda visita según del 02 de marzo del 2020 se halló: *"Se efectúa visita técnica, se toma lectura de medidor la cual se observa en 211, el medidor se encontró estable al momento de la visita el predio se encontró sólo funciona un local venta de ropa masculina."*

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. **152053450**, analizando los periodos de 2020-01 (enero) y 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	210	209	14 (1)	1	Se facturo consumo reportado por la estricta diferencia de lectura de 1 m3, mas el consumo acumulado de 13 m3.
2020-01	209	195	1 (14)	1	Se facturó el consumo promedio del predio 1 m3, dejando pendiente en investigación 13 m3, es un consumo desviado significativamente.

Una vez revisada la cuenta en el sistema comercial de la empresa, se observa que para el **2020-01**, se logra determinar que el consumo de 14 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 períodos 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 PÚBLICAS 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 (2020-01) inspección ocular de visita previa **No. 1058300** del 04 de enero del 2020 (la cual podrá observar al finalizar la presente resolución), en donde se halló: "*Se realiza visita en el predio, se encuentra medidor estable con lectura actual 209, predio sólo en el momento de la visita, se hace un registro fotográfico, se deja constancia de la visita en la puerta en el inmueble funciona un local de nombre outlet de Felipe.*". Por lo tanto, la empresa al no determinar la causa del alto consumo de este periodo facturo el consumo promedio del predio 1 m3 dejando pendiente en investigación 13 m3.

En consideración de lo anterior para el periodo **2020-02** se facturo lo reportado por la estricta diferencia de lectura 1 m3, mas el consumo pendiente dejado en investigación de 13 m3, con el fin de no acumular consumo.

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 de la señora LIZETH ARCINIEGAS, pues el consumo facturado en los periodos objeto de reclamo obedece a la estricta diferencia de lectura registrada por el dispositivo. (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, 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:

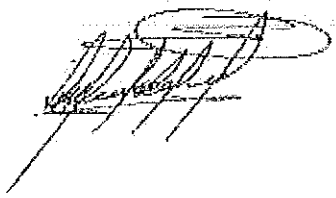
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147945 de 12 DE FEBRERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a LIZETH ARCINIEGAS, enviando citación a Dirección de Notificación: C 8 31 A 34 LC 102, 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 03 de marzo del 2020.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Eduardo Perdomo Garcia', written over a horizontal line.

LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: mmariaca