

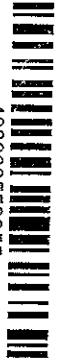


ENVIOS
SERVICIOS S.A.S.
Calle Principal No. 1, Guayaquil, Ecuador
Servicio al Cliente: 1 600 000 000

Oficina Principal: Guayaquil, Ecuador
Servicio al Cliente: 1 600 000 000

ME

GUIA CREDITO



400000558955

Fecha de Emisión: 28 de Jul 2013

Fecha Admisión: 2020-03-18 Hora: 8:03 a.m. ORIGEN CIUDAD - DPTO.: 41007000 - NEIVA - HUILA
 DESTINO CIUDAD - DPTO.: 41007000 - NEIVA - HUILA
 CITA PARA ENTREGAR: Pas de Entrega 24

Unidades: 1
 Peso (kg): 1, Peso Vol: 1
 Peso Cobrar (kg.): 1
 Vt. Declarado: \$ 5.000
 Vt. Flete: \$ 2.400
 Costo Manejo: \$ 100
 Total Fletes: \$ 2.500

CAUSALES DE DEVOLUCION DEL ENVIO

| Desconocido | Rechazado | No reclamado | Dirección errada | Otros | Nov. Oper./Cerrado |
|-------------|-----------|--------------|------------------|-------|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |

Fecha de Devolución al remitente: 19/03/20
 Observaciones en la entrega:

Fecha de Entrega: 19/03/20 Hora: 11:00
 Recibido a satisfacción:
 Nombre C.C. Y Sexo Destinatario: [Blank]
 Documentos: 0
 NOTAS: AV148085

DEVOLUCION

El usuario debe especificar cuidadosamente que tipo de devolución solicita, ya que el envío puede ser devuelto por el remitente o por el destinatario. En caso de devolución por el destinatario, el envío será devuelto al remitente. El usuario debe especificar cuidadosamente que tipo de devolución solicita, ya que el envío puede ser devuelto por el remitente o por el destinatario. En caso de devolución por el destinatario, el envío será devuelto al remitente.



AV148065

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

Neiva, 18 DE MARZO DE 2020

Señor(a)
CARLOS ANDRES SILVA
CL 4 19 47

SERVICIO SUSCRITO No. **150367250**

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. 148065 de 14 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. **30709 de 5 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 03:32 PM, se expide el presente AVISO hoy 18 DE MARZO DE 2020.

Cordialmente,

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
NIT. 891.180.010-8
RESOLUCIÓN No. 30709 DE MARZO 05 DE 2020.

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 148065 de 14 DE FEBRERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) CARLOS ANDRES SILVA, para el predio de la dirección CL 4 19 47 identificado con la cuenta No. 150367250.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE ACOMETIDA, MANIFIESTA QUE EN EL PREDIO FUE REALIZADO SOLO UN ARREGLO, Y LE ESTAN COBRANDO DOS SOLICITA QUE SE HAGAN LOS AJUSTES CORRESPONDIENTES.

Que una vez analizada su petición, se procede a la revisión de la cuenta **No. 150367250** en el sistema comercial de la empresa, encontrando que a partir de la factura del periodo **2020-1 (enero)**, se cobró en su totalidad y en una única cuota el IVA de la acometida por valor de **\$93.421,710** así como también para esta factura del periodo **2020-1** se inició el cobro por valor de **\$23.767,082**, que corresponde a la **cuota No. 1 de 24**, que corresponde al valor de la cuota cobrada por la reparación que realizó la empresa el pasado 08 de julio del 2019, sobre la acometida del predio, trabajo que fue realizado por la empresa y que cuenta con su respectivo soporte (la cual podrá observar al finalizar la presente resolución); tales como orden de trabajo **No. 606728** debidamente ejecutada sobre el predio.

Aunado a lo anterior, se logra evidenciar que el día que a partir de la factura del periodo **2020-2 (febrero)**, se cobró en su totalidad y en una única cuota el IVA de ~~re parcheo~~ por valor de **\$93.489,508**, así como también para esta factura del periodo **2020-2 (febrero)**, se inició el cobro por valor de **\$23.689,88** que corresponde a la **cuota No. 1 de 24**, que corresponde al valor de la cuota cobrada por el ~~reparcheo~~ que realizó la empresa el pasado 02 de agosto de 2019, sobre la acometida del predio, trabajo que fue realizado por la empresa y que cuenta con su respectivo soporte (la cual podrá observar al finalizar la presente resolución); tales como orden de trabajo **No. 630207** debidamente ejecutada sobre el predio.

Resulta necesario aclararle a la usuaria, que el costo de la reparación o reposición de la cometida del predio está a cargo del suscriptor y/o usuario, tal y como lo señala el **Artículo 2.3.1.3.2.3.17 de Decreto 1077 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio", el cual señala:

"ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios"

Parágrafo. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

(Decreto 302 de 2000, art. 21)" (subraya y negrita fuera de texto)

Por su parte, se le indica a la usuaria que de conformidad a la **cláusula 10ª numeral 14 del Contrato de Condiciones Uniformes** (Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios celebrado entre el suscriptor y Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P), en donde el usuario deberá permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y los posteriores reparaciones que estime pertinente la empresa, clausulado que se expone a continuación:

"-CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

Numeral 14: Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias por EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P para la correcta utilización del servicio".

Se indica al usuario que de conformidad con la reclamación, la empresa realizó visita de revisión el día 18 de febrero de 2020 la cual quedó plasmada en el acta de inspección ocular No. 148065 en donde se halló: "Se realiza visita para verificación, se puede visualizar en la vía donde se hizo el arreglo de cambio de collarín qué fue para el año pasado, usuario informa de que se hizo el cambio de toda la red de alcantarillado, sobró asfalto y se le echó al hueco quedando reparado, se verificó medidor del reclamo, se le realizó prueba de llaves y registró, servicio interno normal, el predio lo habita una persona, se deja constancia de revisión".

Es menester indicarle al usuario que los valores que se están facturando en el predio son independientes uno del otro, por concepto del arreglo de acometida y por el concepto de re parcheo que realizó la empresa en el año 2019, máxime cuando en la visita realizada por el área de PQR el día 18 de febrero de 2020 el operario encargado de la visita visualizó el remiendo de parche con concreto que corrobora la realización de la labor por parte de la empresa y el usuario manifiesta que la reparación si fue realizada en el predio.

Por consiguiente, no es procedente entrar a realizar ajuste y/o reliquidación alguna del periodo susceptible de reclamación, siendo procedentes los valores que se cargaron sobre esta cuenta **150367250**, por tener plenamente probado que los mismo son correctos y debidos, y obedeció a un trabajo de reparación realizado por parte de la empresa sobre la acometida del predio y su respectivo re parcheo.

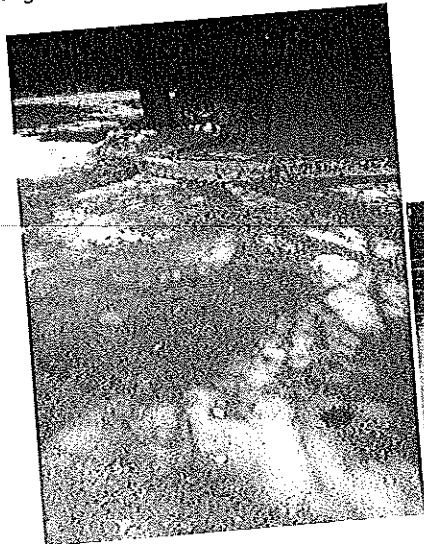
Por todo lo anteriormente expuesto, la PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR de la **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E S P.** estando facultado por la Ley y las reglamentaciones de la empresa.

LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: nalvarez

ANEXOS: ACTA DE ORDEN DE TRABAJO N° 606728 y 630207 CON EL RESPECTIVO REGISTRO FOTOGRÁFICO CON EL CUAL SE SOPORTA EL COBRO DE LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA DEL PREDIO.

* EDUCACIÓN AL USUARIO SOBRE LA RESPONSABILIDAD EN LOS DAÑOS Y REPARACIONES DE LA ACOMETIDA:
registro fotográfico de visia de PQR.



ACTA DE EJECUCIÓN ORDEN DE TRABAJO



Proceso: **GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Vigente desde: 2017/10/31

Código: CA-FH-1105

Versión: 03

Orden de Trabajo No.: **606728** Fecha de Emisión: **6 Julio 2019** Solicitado por: **CARMEN LEON**
 Dirección: **CH 4 # 19-47** Barrio: **Asentamiento** No. de Cuenta: **6014150367250**
 Objeto de la Visita: **Esco. en la acometida**

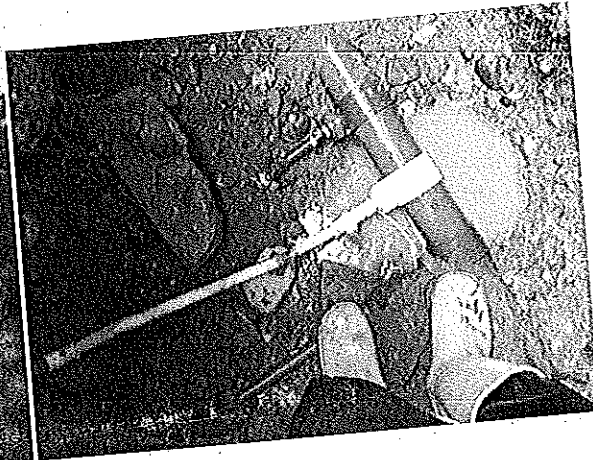
OBSERVACIONES Y DETALLES DE LA ACTIVIDAD REALIZADA


Fecha realización: **08 de julio del 2019** Hora Inicial: **8:40 AM** Hora Final: **5:45 PM**

| DESCRIPCIÓN | Profundidad: | | Largo | Ancho | Prof. |
|--|--------------|----|-------|-------|-----------------|
| | SI | NO | | | |
| Señalización | X | | 1.2m | | |
| Demolición: Pav. Asfáltico (X) Pav. Hidráulico () | X | | 1.20m | 70cm | 10cm |
| Excavación: Mat. Heterogéneo (X) Mat. Rocoso () | X | | 1.20m | 70cm | 24cm |
| Relleno con material de excavación | X | X | 1.20m | 70cm | 1.50m |
| Relleno con material de rebase granular (Afimado) | | X | | | |
| Relleno con material de sub-base granular | | X | | | |
| Relleno con material de base granular | | X | | | |
| Reparación con: Pav. Asfáltico () Pav. Hidráulico () | | X | | | |
| Reconstrucción de arquetas | | X | | | |
| Suministro e instalación de Adoquines vehiculares | X | | 1.20m | 70cm | 1.50cm |
| Retiro de material sobrante de excavación | | | | | |
| Mantenimiento y construcción de red de acometidas domiciliarias: | | | | | |
| Instalación de medidor: Marca | | X | | | No.: |
| Suministro e instalación de tubería: PVC (X) PF () Diám. (1/2) | X | | | | Longitud: 55 cm |
| Suministro e instalación de collar derivación: Diám. (3/4) | X | | | | Cantidad: 2 |
| Suministro e instalación de unión de reparación: Diám. () | | X | | | Cantidad: |
| Suministro e instalación de unión universal: Diám. () | X | | | | Cantidad: |
| La actividad se realizó de forma satisfactoria: | | | | | |
| Observaciones: se encuentra fuga y se reparo con 2 collarines de 1/2 pvc al repletador maso pvc 1/2 y lleva 1/2 pvc 1/2 | | | | | |
| se dio de 1/2 pvc 1/2 y se repleto con pvc 1/2 | | | | | |
| se dio de 1/2 pvc 1/2 y se repleto con pvc 1/2 | | | | | |

Presenta registro fotográfico del antes (X) durante (X) y después (X)
 Para constancia del contenido de la presente acta, firmen quienes en ella intervinieron, en original y copia

Rauldo OPERARIO *Rosario*



| | | | |
|--|---------------------------|--|-------------|
| ACTA DE EJECUCIÓN ORDEN DE TRABAJO | |  | |
| Proceso: GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO | Vigente desde: 2017/10/31 | Código: GA-FR-205 | Versión: 03 |

| | | |
|------------------------------|---------------------|---------------------------|
| Orden de Trabajo No.: 630207 | Fecha de Emisión: | Solicitado por: Figas EHS |
| Dirección: C 4 # 19-47 | Barrio: 151 Esartin | # de Cuenta: 150367250 |
| Objeto de la Visita: Parcheo | | |

OBSERVACIONES Y DETALLES DE LA ACTIVIDAD REALIZADA

Fecha realización: 2 de Agosto 2019 Hora Inicial: 3:27 P.M. Hora Final:

| Diámetro: | Tipo: | Profundidad: | | | | |
|--|---|--------------|----|-------|-------|-----------|
| | | SI | NO | Largo | Ancho | Prof. |
| DESCRIPCIÓN | | | | | | |
| | Señalización | | X | | | |
| | Demolición: Pav. Asfáltico () Pav. Hidráulico () | | X | | | |
| | Excavación: Mat. Heterogéneo (>) Mat. Rocoso () | X | | 4,33 | 1 | 0,07 |
| | Relleno con material de excavación | | X | | | |
| | Relleno con material de rocoso granular (Afirmado) | | X | | | |
| | Relleno con material de sub-base granular | | X | | | |
| | Relleno con material de base granular | | X | | | |
| | Reparación con: Pav. Asfáltico (>) Pav. Hidráulico () | X | | 4,33 | 1 | 0,07 |
| | Reconstrucción de arquetas | | X | | | |
| | Suministro e instalación de Adoquines vehiculares | | X | | | |
| | Retiro de material sobrante de excavación | X | | 4,33 | 1 | 0,07 |
| Mantenimiento y construcción de red de acometidas domiciliarias: | | | | | | |
| | Instalación de medidor. Marca | | X | | | No.: |
| | Diám. () | | X | | | Longitud: |
| | Suministro e instalación de tubería: PVC () PF () Diám. () | | X | | | Cantidad: |
| | Suministro e instalación de coque derivación: Diám. () | | X | | | Cantidad: |
| | Suministro e instalación de unión de reparación: Diám. () | | X | | | Cantidad: |
| | Suministro e instalación de unión universal: Diám. () | | X | | | Cantidad: |
| | La actividad se realizó de forma satisfactoria: | X | | | | |
| Observaciones: | | | | | | |
| Se llega al sitio, se realiza el corte, se prepara el terreno y se aplica el asfalto compactado. | | | | | | |
| Presenta registro fotográfico del antes (X) durante (X) y después (X) | | | | | | |

Para constancia del contenido de la presente acta, firman quienes en ella intervinieron, en original y copia

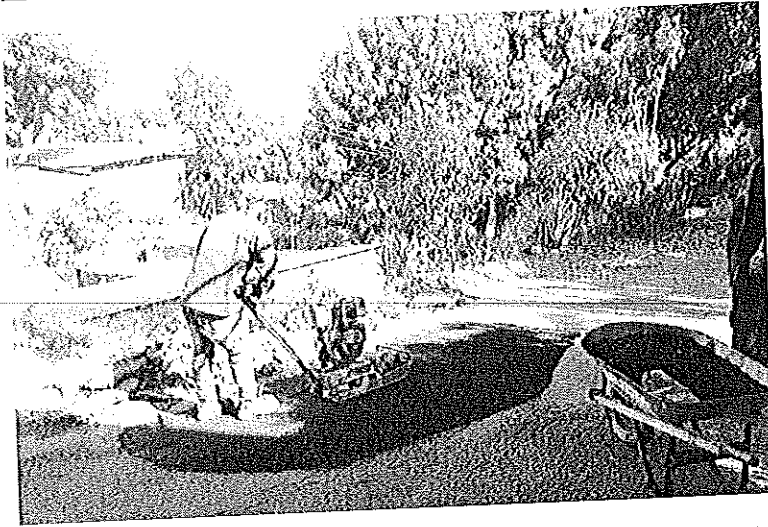
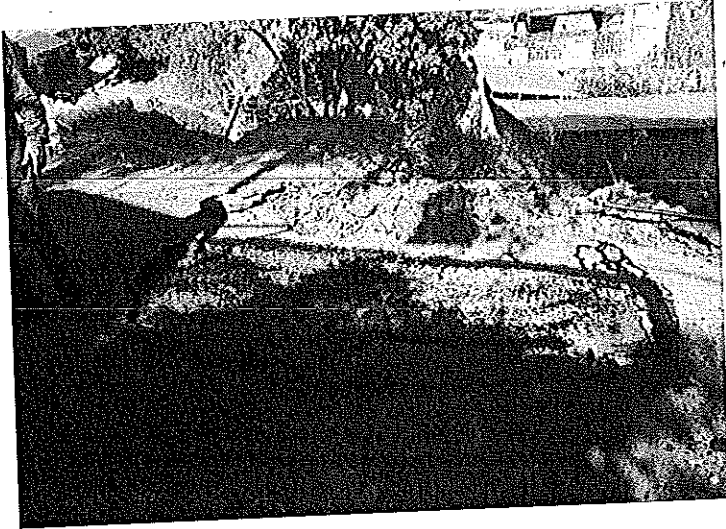
NOMBRE DEL USUARIO
C.C. No.

OPERARIO

Nombre: *Wagner Antonio Suarez*

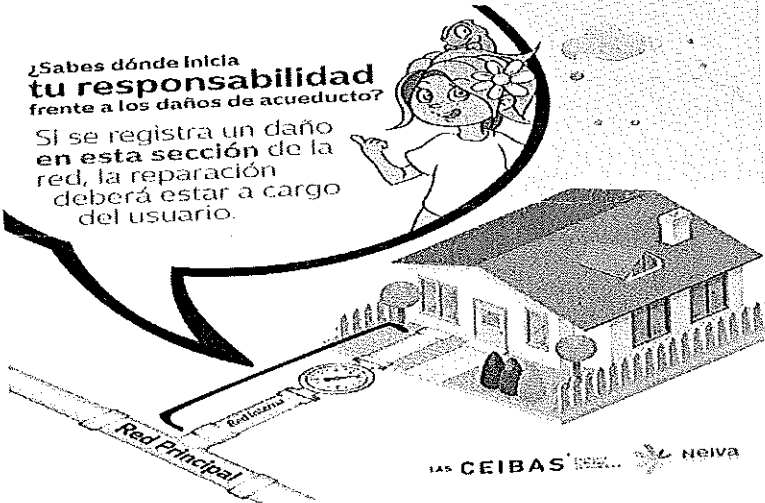
Wagner P. Lozano
FIRMA SUPERVISOR


C.C. No. 1.075.239.847



¿Sabes dónde inicia
tu responsabilidad
frente a los daños de acueducto?

Si se registra un daño
en esta sección de la
red, la reparación
deberá estar a cargo
del usuario.



LAS CEIBAS  Neiva

¿Sabes dónde inicia tu responsabilidad frente a los daños de acueducto?



• Responsabilidad de las Cédulas:
 Todos los daños registrados en el tubo principal también conocido como red principal.
• ¿Qué se entiende por red principal?
 Todo el conjunto de tuberías de conducción, accesorios, válvulas y demás dispositivos usados para la conducción del agua hasta los hogares.

• Responsabilidad del usuario:
 Todos los daños registrados en la red interna o que es la red interna.
• ¿Qué es la red interna?
 La red interna es el conjunto de tuberías de conexión y distribución de la zona de suministro del terreno perteneciente al usuario, a partir de la derivación de la red principal.