



AV148264

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

Neiva, 18 DE MARZO DE 2020

Señor(a)
MARIA HERMINGEN TAFUR BARRIOS
C 24 5 BIS 121

SERVICIO SUSCRITO No. **60549750**

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. 148264 de 18 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. **30760 de 9 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 03:36 PM, se expide el presente AVISO hoy 18 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. 30760 DE 9 DE MARZO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 148264 de 18 DE FEBRERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) MARIA HERMINGEN TAFUR BARRIOS, para el predio de la dirección C 24 5 BIS 121 P 2 identificado con la cuenta No. 60549750.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA INFORMA QUE EL PREDIO ES HABITADO POR DOS PERSONAS LAS CUALES NO PERMANECEN EN EL PREDIO, SE CAMBIO EL MEDIDOR Y PARA EL PERIODO DE FACTURACION DE FEBRERO EL CONSUMO SE LE INCREMENTO SIN CAUSA ALGUNA, SE ENVIA VISITA Y SE SOLICITA LE RE LIQUIDEN LA FACTURA SI HAY LUGAR, CONTACTO VISITA: 3112585824 - 8726056.

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. 148264 del día 6 de marzo del 2020, en donde se halló:

"Se efectúa visita técnica, se toma lectura del medidor la cual se observa en 29 m3, se encuentra estable al momento de la visita, se realiza una prueba de llaves y solo registra en prueba de llaves, los puntos de servicio visibles se observan normales, el predio es habitado por dos adultos".

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. 60549750 analizando el periodo 2020-2 (febrero), objeto del reclamo, 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	40	5	35	12	Se factura el consumo registrado por la diferencia de lectura 35 m3, consumo desviado significativamente.

Una vez analizada la cuenta objeto del reclamo en el sistema comercial de la empresa, se logra determinar que para el periodo 2020-2 (febrero), Se presenta consumo desviado significativamente, razón por la cual la entidad ordenó la realización de la visita previa para determinar la causa que produjo el alto consumo, en donde la empresa, dando estricto cumplimiento con lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, el cual advierte:

"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."

Ordenó la realización de la visita de revisión previa de conformidad al artículo en mención, inspección ocular de visita previa No. 1108002 Del 28 de enero del 2020 (la cual podrá observar al finalizar la presente resolución), en donde se halló: *"Se realiza visita al predio, el cual se encuentra solo en el momento, es un apartamento ubicado en un segundo piso, se revisa medidor el cual se encuentra estable, no se puede hacer revisión interna de puntos de servicio, se toma lectura en 41m3, se deja constancia de la visita en la reja"*, Por lo tanto, al encontrar el medidor estable, el departamento de

facturación procedió a facturar el consumo registrado por la diferencia de lectura de 35 m³, siendo este un consumo real y debido para este predio, concluyendo de esta forma con la investigación por desviación significativa presentada el periodo de 2020-2 (febrero), arrojando como resultado que el consumo facturado es real para este predio.

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

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.

Conforme a lo anterior, se descartan fugas y/o irregularidades en el dispositivo de medida y se puede comprobar que el consumo facturado para esta cuenta es real y acorde a la estricta variación del medidor mes a mes, (lectura anterior y lectura actual), por lo cual es un consumo correcto y debido.

Aunado a lo anterior, según el reclamo No. 148264 del 18 de febrero del presente año, se efectúa visita al predio por el área de PQR el día 6 de marzo de 2020, donde se halló: "Se efectúa visita técnica, se toma lectura del medidor la cual se observa en 29 m³, se encuentra estable al momento de la visita, se realiza una prueba de llaves y solo registra en prueba de llaves, los puntos de servicio visibles se observan normales, el predio es habitado por dos adultos", por lo tanto, al hallar el medidor estable, al forzar el medidor en prueba de llaves registro el consumo de manera normal y al hallar los puntos de servicios internos en buen estado, se puede corroborar que el consumo facturado es real y acorde descartando cualquier anomalía tanto en el medidor como en los puntos de servicios internos.

Por lo tanto, la empresa decide no acceder a la pretensión de la señora MARIA HERMINGEN TAFUR BARRIOS, pues para 2020-2 (febrero) se facturo lo registrado por la diferencia de lectura, consumo desviado significativamente, máxime si en la visita realizada por el área de PQR se halló el medidor y los puntos de servicios internos en óptimas condiciones, 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/ 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, el 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:

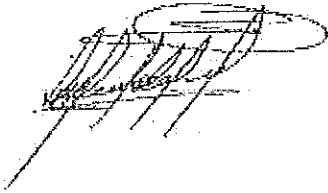
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 148264 de 18 DE FEBRERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a MARIA HERMINGEN TAFUR BARRIOS, enviando citación a Dirección de Notificación: C 24 5 BIS 121, 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 el 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 9 DE MARZO DE 2020



LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: ydevia

ANEXO: VISITA N° 1108002.

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

NT. 891.180.010-8

VISITAS TÉCNICA

PROCESO COMERCIAL

Vista No. : 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

Vista No : 1108002
 Fecha De Atención : 28/01/2020, 10:13:59 AM
 Código : 26416859
 Nombre del Suscriptor : NELLY CRISTALINA IRIARTE DE
 GUAZ
 Matrícula : 60519750
 Dirección : C. 24 5 ES 121 P 2
 Barrio : Sevilla
 Clase de Uso del Predio : RESID-EST 4
 Teléfono : 8756355

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL BIENHELE

Estado del Predio : Solo
 Actividad del Predio : Vivienda
 Objeto Visita : AITO COSURSO
 Existe Medidor : SI
 Está Encofrado? : No
 Existe Fuga? : No
 Número Medidor Turnido : 0248373-2019
 Tipo Medidor : VOLUMEN
 Ubicación Medidor : Andén
 Posición Medidor : Horizontal
 Observación Medidor : Bueno
 Material Acometida : PLÁSTICO
 Diámetro Acometida : 1/2"
 Estado de Sellos : Bueno

Observación Criba : SIN NOVEDAD
 Resultado Visita : Predio Solo en el Momento De la Visita
 Lectura Actual : 41
 Lectura Anterior : 41

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
 Durante la visita al predio el cual se encuentra solo en el momento, es un apartamento ubicado en un segundo piso, se revisa medidor el cual se encuentra instalado, no se predicharon ningún ítem de punto de servicio, se toma lectura en 41ml, se deja constancia de la visita en la tarjeta.

Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, mañana puede ser demasiado tarde.

Señor suscriptor y/o usuarios 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 10 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.

Matricado:

Firma Funcionario (Hector Felipe Lizcano Trujillo)
1075294843