



AV148334

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

Neiva, 18 DE MARZO DE 2020

Señor(a)
MARIA NUBIA CLAROS ROJAS
AV. 26 27 94 AP

SERVICIO SUSCRITO No. 220745300

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. 148334 de 19 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. **30771 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 03:37 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. 30771 DE 9 DE MARZO DE 2020**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 148334 de 19 DE FEBRERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) MARIA NUBIA CLAROS ROJAS, para el predio de la dirección CL 17 SUR 22 50 AP 102 identificado con la cuenta No. 220745300.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA INFORMA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO DESDE HACE UN (1) MES, SOLICITA SE DESCUENTE LOS CONSUMOS COBRADOS ESTANDO EL PREDIO DESOCUPADO.

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. 148334** del día 5 de marzo de 2020, en donde se halló:

"El predio se encuentra desocupado, el medidor se encuentra estable, se realizó prueba de llaves y registro, servicios internos en buen estado, lectura actual 118 m3".

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. 220745300**, analizando los periodos de 2020-1 (enero) y 2020-2 (febrero), objeto del reclamo, pues su análisis 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
2020-2	118	116	1 (2)	1	Se facturo diferencia de lectura registrada por el medidor, consumo no desviado significativamente.
2020-1	116	116	1	1	Se facturo consumo promedio de 1 m3, sin diferencia de lectura.

Una vez revisada la cuenta en el sistema comercial de la empresa, se observa que para el periodo **2020-1 (enero)** se facturo consumo promedio de 1 m3, teniendo las lecturas iguales, sin embargo, se observa que para el periodo siguiente 2020-2 (febrero) se presentó una diferencia de lectura de 2 m3, a su vez se desconto el consumo promedio facturado el periodo anterior 2020-1 (enero) de 1 m3, facturando finalmente para este periodo 2020-2 (febrero) un consumo de 1 m3.

Cabe aclarar que lo anterior no exonera de la realización del pago de lo conceptuado por la Resolución CRA 287 de 2004 en su artículo 2 en lo denominado Cargos fijos, a tal punto que en providencia de la Honorable Corte Constitucional resalta que aun existiendo suspensión por no pago del servicio el usuario debe continuar con sus obligaciones contractuales, en lo concerniente a cargos fijos toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.

De igual forma, la empresa en cumplimiento del Artículo 37 de la CRA 351 de 2005, en lo correspondiente a inmuebles desocupados: Los inmuebles que acrediten estar desocupados, tendrán como tarifa techo la sumatoria de los costos asociados a comercialización, manejo del recaudo fijo, barrido y limpieza establecidos en la presente resolución, cargos fijos.

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de la tarifa definida en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar al prestador uno (1) de los siguientes documentos:

A- Factura del último período del servicio de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.

B- Factura del último período del servicio de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/ hora -mes.

C- Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio, en la que conste la desocupación del predio.

D- Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio de acueducto de la solicitud de suspensión del servicio por mutuo acuerdo. (...)

En este caso en particular nos encontramos inmersos dentro de la causal estipulada en el literal C- del artículo 37 de la CRA 351 del 2005, según lo soporta acta de inspección ocular **No. 148334** del área de PQR (descrita al inicio de la presente resolución), y por ende, nos permite concluir que el predio se encuentra desocupado, oficiando al área de facturación para que no se facture consumo promedio estando la lecturas iguales.

Ahora bien, se observa que para el periodo **2020-2 (febrero)**, se refleja el consumo real para este inmueble; máxime cuando no presentó novedad alguna y se efectuó el cobro con base a lo determinado por la estricta diferencia de lectura en el medidor, no reportó fallas en el servicio, ni en los sistemas de medición y la marcación que arrojó el sistema no se debe a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 ni en el concepto unificado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD-OJU-2009-02 1.3 3 como fugas imperceptibles, permitiéndole considerar a la entidad que se está inmerso dentro de lo denominado mayor uso del servicio.

Es por ello, que para este periodo en mención, se descarta la presencia de un alto consumo (indicativo de una posible fuga) elemento de juicio por el cual se envió la estricta diferencia de lectura reportada (al ser un consumo acorde al histórico del uso del servicio en el predio) toda vez que aplicados los porcentajes transcritos en la Cláusula 2.3 del Contrato de Condiciones Uniformes de La Empresa, y que están previstos por la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, CRA, en su Resolución 151 de 2001, Artículo 1.3.20.6, el cual estableció los porcentajes para que un consumo se considerara desviado, es inferior:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, Que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es Bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a Los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);

c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa..."

Que una vez aplicados los porcentajes plasmados en el punto **(b)** en mención, se logra descartar la presencia de desviaciones significativas en perjuicio de la usuaria, lo cual se evidencia de la siguiente manera:

-Para el periodo **2020-2 (febrero)** el consumo facturado de (1m3), es igual al consumo promedio del predio (1m3), no se configura desviación significativa en perjuicio del usuario.

Por ende, no se configura la desviación significativa en perjuicio de la usuaria en este periodo en mención; en consecuencia, la usuaria debe cancelar el consumo cobrado, en la medida que este se constituye como el elemento principal del precio, de conformidad a los presupuestos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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. 148334 del 19 de febrero del presente año, se efectúa visita al predio por el área de PQR el día 5 de marzo de 2020, donde se halló: "El predio se encuentra desocupado, el medidor se encuentra estable, se realizó prueba de llaves y registro, servicios internos en buen estado, lectura actual 118 m3" 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 se puede corroborar que el consumo facturado es real y acorde para este predio, descartando cualquier anomalía tanto en el medidor como en los puntos de servicios internos, igualmente se observa que el consumo promedio de 1 m3 facturado el periodo de enero fue descontado del periodo de febrero.

Por lo tanto, la empresa decide no acceder a la pretensión de la señora MARIA NUBIA CLAROS ROJAS, Pues para el periodo de enero se facturo consumo promedio estando las lecturas iguales, consumo promedio que se desconto del periodo de febrero (no se hará ajuste alguno). Para el periodo de febrero, se facturo la estricta diferencia de lectura, consumo no desviado significativamente (no se hará ajuste alguno), 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, conforme a lo motivado en la presente resolución (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 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:

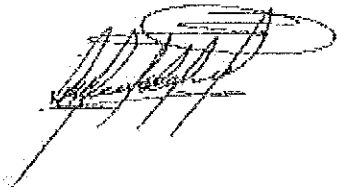
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 148334 de 19 DE FEBRERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a MARIA NUBIA CLAROS ROJAS, enviando citación a Dirección de Notificación: AV. 26 27 94 AP, 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