

472

Servicios Postales  
Nacionales S.A.  
NIT 900.062917-9  
DG 25 G 95 A 55  
Línea Nat. 01 8000 111 218

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA  
Orden de servicio: 9222715

Fecha Pre-Admisión: 06/02/2018 10:07:04



RN897294267C0

## REMITENTE

Nombre/ Razón Social  
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA  
E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE  
NE  
Dirección: Calle 6 No. 6-02

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN897294267C0

## DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:  
ANDREA DEL PILAR LOSADA  
SERRATO

Dirección: C 21B 34A 52

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:  
06/02/2018 10:07:04

Mín. Transporte Lic. de carga 800200 del 20/05/2011  
Mín. T. De Mensajería Expresso FRENTE 25170 400 4718

4015  
000Valores Remitente  
Destinatario

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA  
E.S.P.-PQR

Dirección: Calle 6 No. 6-02

NIT/C.C/T.J.: 891180010

Referencia:

Teléfono: 3003863562 -

Código Postal: 410010326

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Depto: HUILA

Código Operativo: 4015460

Nombre/ Razón Social: ANDREA DEL PILAR LOSADA SERRATO

Dirección: C 21B 34A 52

Tel. No. 006275

Código Postal:

Código

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Depto: HUILA

Operativo: 4015000

Peso Físico(grams): 200  
Peso Volumétrico(grams): 0  
Peso Facturado(grams): 200  
Valor Declarado: \$0  
Valor Flete: \$5.200  
Costo de manejo: \$0  
Valor Total: \$4.420

Dice Contener:

Observaciones del cliente:

*Paquete con gros y blanco*  
*Paquete con gros y blanco*  
*No. 4015*

## Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> C	Cerrada
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel. Hora:

Fecha de entrega: *06/02/2018*

Distribuidor:

C.C. *1215* Mauricio Narvaez Vargas

Gestión de entrega:

 1er*07/02/18*

C.C. 7727.012

*8/2/18**1131*4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR

40154604015000RN897294267C0

Principal: Bogotá D.C., Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 218 / Tel. contacto: (57) 4722085. Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2011/Mín. IC, Res. Mensajería Expresso 00567 de 9 de septiembre del 2011  
El servicio de entrega monetaria no tiene costo adicional del contrato y se cobra en el momento de la entrega en la misma sede. 4-72 tendrá en todo momento el deber de informar al usuario. Para obtener más detalles, comunicarse al número 4-72 o en la página web de la Red de Entregas de 4-72.com.co



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

Neiva, 6 DE FEBRERO DE 2018

Señor(a)  
**ANDREA DEL PILAR LOSADA SERRATO**  
**C 21B 34A 52**  
TEL : **3208611757**  
CUENTA No. **260127100**

**006275**

**NOTIFICACION POR AVISOS**

Teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación en forma personal de la respuesta de **RECURSO No. 452 de 12 DE ENERO DE 2018**, 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 de la decisión empresarial contenida en la Resolución No. **456** de **1/26/2018**. 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, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Siendo las 07:28 AM, se expide el presente AVISO hoy 6 DE FEBRERO DE 2018.

Cordialmente,

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

---

**MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA**  
**PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR**  
**SUBGERENCIA COMERCIAL-LAS CEIBAS-EPN**

Proyectado por: OCAMPOS  
Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila  
Tels. 8725600 Fax 87 12 130 – 116  
E-mail: [info@neiva.gov.co](mailto:info@neiva.gov.co)  
[www.lasceibas.gov.co](http://www.lasceibas.gov.co)

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS-SSP

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.

NIT. 891.180.010-8

**RESOLUCIÓN NO. 456 DE 26 DE ENERO DE 2018  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 452 DE 12 DE ENERO DE 2018  
SOBRE RECLAMO No. 124972 DE 4 DE DICIEMBRE DE 2017**

Reciba un cordial saludo de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., para nosotros es grato comunicarnos con nuestros usuarios y trabajar continuamente en el mejoramiento del servicio.

**1. ANTECEDENTES**

El(la) señor(a) **ANDREA DEL PILAR LOSADA SERRATO**, en ejercicio del Derecho conferido por el artículo 152 de la ley 142 de 1994, presentó PQR para el predio ubicado en la C 21B 34A 52, identificado con Cuenta No. 260127100, en la cual manifestó y/o pretendió lo siguiente:

*USUARIO MANIFIESTA QUE AL PREDIO NO LE TOMAN LECTURA SEGUN NOVEDAD REJA CON LLAVE Y SE LE ESTA FACTURANDO CONSUMOS PROMEDIOS SOLICITA VERIFICAR LECTURA Y REALIZAR AJUSTES CORRESPONDIENTES. E INFORMA QUE EL ULTIMO MES LE SUSPENDIERON EL SERVICIO.*

**2. LA DECISIÓN RECURRIDA**

Ante lo pretendido por el(la) reclamante, La Empresa se pronunció de la siguiente manera:

"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 124972, del 06 de Diciembre de 2017, debidamente suscrita por el usuario y/o reclamante, donde se logró determinar luego de realizar las respectivas pruebas y la correspondiente verificación de los servicios.

"Predio solo medidor estable, quieto suspendido, se marca al número telefónico no contestaron se deja el mensaje, llaman y reprograman visita. 2da visita 5:30 se verifica que el medidor se encuentra suspendido, no tiene miple, lectura 1770. nota informa el usuario que lo suspendieron hace un mes y medio y en la casa están únicamente en la noche, usuario informa que el día que lo suspendieron tomaron fotos, lectura 1770, predio habitado por dos adultos y dos menores".

Siguiendo con el análisis de la reclamación se verifico en el sistema de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para la hoja de vida de la cuenta No 130242010, conforme con lo estipulado en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, las facturas que al momento de la presentación de este reclamo no superaran los cinco (5) meses de haber sido expedida por La Empresa, ya que solo sobre estas es procedente el reclamo hallando:

Periodo	Lec. Act	Lec. Ant	Consumo	Novedad
204-Dic	1770	1677	54	Consumo Acumulado Descontando Promedio Noviembre
203-Nov	1677	1677	39	Consumo Promedio Por Novedad Reja Con Llave
202-Oct	1677	1677	39	Consumo Promedio Por Usuario No Permite
201-Sep	1677	1677	39	Consumo Promedio Por Usuario No Permite
200-Ag	1677	1677	39	Consumo Promedio Por Usuario No Permite

Como lo refleja la gráfica que establece el histórico de lecturas y consumos de los periodos reclamados la entidad genero

un cobro por promedio (desde Noviembre hasta Agosto) según las novedades descritas, posterior a ello en Diciembre procedió a descontar el promedio de Noviembre y a enviar la diferencia, novedad que va en contravía de lo dispuesto por 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.

Así las cosas se encuentra procedente entrar a generar el consumo acumulado y a dividirlo entre los periodos susceptibles de modificación, quedando para cada uno de los periodos un consumo de 18m3.

Agosto de 39 a 18m3  
Septiembre de 39 a 18m3  
Octubre de 39m3 a 18m3  
Noviembre de 39m3 a 18m3  
Diciembre de 54 a 18m3.

Sobre el particular y en procura de evitar futuras facturaciones por promedio según la novedad reja con llave, y a la luz del decreto 229 del 2002, en su artículo 4 el cual modifica el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, (...)La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario(...) la empresa solicita realizar el cambio del lugar del aparato de medición a uno de fácil acceso al operario de la entidad, para efectuar las tomas de lecturas y poder facturar periodo a periodo el consumo real.

Le recuerdo señor(a) usuario(a) que la única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es su aparato de medida.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE al reclamo presentado por ANDREA DEL PILAR LOSADA SERRATO identificado con C.C. No. 36307481 por concepto de COBROS POR PROMEDIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANDREA DEL PILAR LOSADA SERRATO enviando citación a Dirección de Notificación; C 21B 34A 52 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTÍCULO TERCERO: Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANDREA DEL PILAR LOSADA SERRATO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 260127100 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de la LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO QUINTO. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en NEIVA, el 26 DE DICIEMBRE DE 2017."

### 3. FUNDAMENTOS DEL RECURSO

El(ia) señor(a) **ANDREA DEL PILAR LOSADA SERRATO**, interpone solo Recurso de Reposición ante el Jefe de Atención al Usuario de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., contra la Resolución No. **7666**, proferida el día **26 de diciembre de 2017**. El(la) usuario(a) en su escrito manifiesta lo siguiente:

*Que el servicio le fue suspendido el 12 de octubre de 2017.*

Que las facturas de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017, le siguieron llegando con el mismo consumo y valor.

Que en la visita de revisión se pudo comprobar que el servicio se encuentra suspendido, y por ende no hay servicio.

Que también se repitió la misma lectura recurrente, anterior 1677 y actual 1770.

Por lo expuesto, considera que no es justo que se genere consumo cuando no hay prestación del servicio, por estar suspendido, y menos tener que pagar algo que no se está recibiendo ni utilizando.

Solicita que se realicen los ajustes correspondientes, pues no puede haber consumo ni pago del mismo cuando el servicio está suspendido.

#### 4. CONSIDERACIONES

Frente a lo manifestado por el(la) señor(a) **ANDREA DEL PILAR LOSADA SERRATO**, en el Recurso, La Empresa le informa lo siguiente:

Que una vez analizados los argumentos de la recurrente, se procede a la revisión del acto administrativo recurrido.

Así mismo, se revisa de nuevo la cuenta en el sistema comercial, encontrando que el consumo facturado en la facturas susceptibles de análisis y reclamación fue el siguiente:

Periodo	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Promedio	Novedad
2017-12	1770	1677	54 (93)	39	Servicio suspendido.
2017-11	1677	1677	39	39	Medidor entre reja con llave, se factura consumo promedio
2017-10	1677	1677	39	39	Usuario no permite, se factura consumo promedio
2017-09	1677	1677	39	39	Usuario no permite, se factura consumo promedio
2017-08	1677	1677	39	39	Medidor entre reja con llave, se factura consumo promedio
2017-07	1677	1677	39	39	Usuario no permite, se factura consumo promedio

Como se puede evidenciar en la gráfica, el consumo facturado para esta cuenta ha sido determinado tal y como lo indica la normatividad vigente para cada caso.

Para los periodos **2017-07 al 2017-11**, el consumo facturado de 39 m<sup>3</sup> en cada uno, fue determinado con base en el consumo promedio de la cuenta, al no ser posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, ya que en unos periodos el usuario no lo permitió y en otros no se pudo ya que el medidor se encontró entre reja con llave, siendo estas causas imputables al usuario. Determinación del consumo con base en el consumo promedio que es permitido para este caso conforme a lo dispuesto por el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

*"Artículo 146. 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.*

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

*Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediárlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa*

cobrará el consumo medido.

**La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior.** Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.” (subraya y negrita fuera de texto)

Así mismo, la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios mediante el **Concepto SSPD-OJ-2017-179 del 21/03/2017**, reiteró lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, indicando que:

“... el inciso cuarto de esta disposición señala, que el prestador también puede determinar el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior, **cuando la falta de medición del mismo, ocurre por acción u omisión del suscriptor o usuario del servicio, sin que en este caso el legislador haya establecido el término durante el cual puede realizar la facturación de esa manera, por lo que se podría entender, que está facultado para hacerlo, mientras persista el hecho activo u omisivo que genera la falta de medición.**” (subraya y negrita fuera de texto)

Ya para el **periodo 2017-12**, cuando se pudo obtener la lectura, esta fue de 1770, que con la lectura anterior de 1677, daba para facturar un consumo de 93 m3, pero previo a su facturación, se descontó el consumo promedio facturado en el periodo anterior 2017-11 de 39 m3, quedando así finalmente los 54 m3 facturados.

Ahora, una vez el usuario presentó la reclamación sobre esa factura del periodo 2017-12, se procedió por parte de la empresa a dividir el consumo acumulado entre las facturas susceptibles de reclamación y en consecuencia reliquidar las facturas de los periodos 2017-08, 2017-09, 2017-10, 2017-11 y 2017-12 con base en el consumo 18 m3 cada una. Ajuste que se aplicó sobre la factura del periodo 2017-12.

No obstante a lo anterior, en este nuevo análisis de la cuenta, se observa que se le estaba facturando con base en el consumo promedio desde el periodo 2017-01, y descontando estos consumos acumulados, no quedaba para facturar consumo desde el periodo 2017-07, desde el cual a su vez conforme a lo reglado por el artículo 154 de la ley 142 de 1994, es susceptible de análisis y reclamación.

Por consiguiente, en esta oportunidad, se procede a reliquidar las facturas susceptibles de análisis y reclamación de la siguiente manera:

Periodo	Consumo facturado	Consumo a reliquidar
2017-12	18	0
2017-11	18	0
2017-10	18	0
2017-09	18	0
2017-08	18	0
2017-07	39	0

De la misma manera, encontrando que en la visita de este recurso, la cual fue ejecutada el día 20 de enero de 2018, y en la que se pudo determinar que: **Lectura 1770, servicio suspendido, no se podía tomar lectura por medidor entre reja con llave; se procede a también a reliquidar la factura del periodo 2018-01 sin consumo (0 m3) y cobrando solo lo correspondiente a los cargos fijos** por la disponibilidad del servicio. Ajustes mencionados que se aplican sobre la factura del periodo 2018-01.

Lo anterior, **ya que por el hecho que el inmueble este desocupado, no hagan uso del servicio o este se encuentre suspendido por causa imputable al usuario (como el no pago oportuno de la factura)**, no lo exonera del cobro del cargo fijo, puesto que con relación al cobro de éste cargo por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, el numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso”.

Ahora bien, la ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro,

aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a las definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

Con todo, cuando el numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994 indica que no importa el nivel de uso del servicio, quiere decir que el cargo fijo se cobra a quienes cuenten con el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, sin que se tenga en cuenta para el cobro de éste cargo la utilización del servicio, puesto que él obedece a la posibilidad con que cuenta el usuario de utilizarlo en el momento que lo necesite; en otros términos, hace referencia a la disponibilidad del servicio.

De la misma manera, se requiere de nuevo al usuario para que realice la reubicación del medidor en un lugar de fácil acceso para realizar la toma periódica de la lectura, con el fin de entrar a facturar un consumo real y evitar que se presenten estos inconvenientes al momento de la toma de la lectura, lo que conlleva a que la empresa tenga que facturar con base en el consumo promedio de la cuenta.

En ese orden de ideas este recurso fue atendido, y se dispone a modificar la decisión recurrida y en su lugar se ordena reliquidar las facturas de los periodos 2017-07, 2017-08, 2017-09, 2017-10, 2017-11, 2017-12 y 2018-01 sin consumo (0 m3) y cobrando solo lo correspondiente a los cargos fijos por la disponibilidad del servicio.

En consecuencia de ello, y con mérito de lo expuesto, **EL(LA) JEFE DE LA OFICINA**

### **RESUELVE**

**Artículo Primero:** Modificar la decisión administrativa contenida en la resolución recurrida, y en su lugar dispone a reliquidar las facturas de los periodos 2017-07, 2017-08, 2017-09, 2017-10, 2017-11, 2017-12 y 2018-01 sin consumo (0 m3) y cobrando solo lo correspondiente a los cargos fijos, atendiendo las razones expuestas en la resolución.

**Artículo Segundo:** Notificar de conformidad con lo establecido por la Ley vigente el presente acto administrativo al(la) señor(a) **ANDREA DEL PILAR LOSADA SERRATO**, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma, e informarle que se encuentra agotada la actuación administrativa debido a que no interpuso subsidiariamente al recurso de reposición, el de apelación.

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en NEIVA, el 26 DE ENERO DE 2018

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

**MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA  
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR  
SUBGERENCIA COMERCIAL**

Proyectó: gvaibueno