

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55 Linea Nat: 01 8000 111 210

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

✓ P



RN912396756C0

REMITENTE

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

Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Departamento: HUILA  
Código Postal: 410010326  
Envío: RN912396756C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: LUISA FERNANDA CABRERA  
Dirección: C 19 56 71  
Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA  
Código Postal: 410003609  
Fecha Pre-Admisión: 1/03/2016 16:19:19

4015  
490

Centro Operativo: PO.NEIVA  
Orden de servicio: 9375456

Fecha Pre-Admisión: 01/03/2018 16:19:19

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR  
Dirección: Callo 6 No. 6-02 NIT/C.C/T.I: 691180010  
Referencia: Teléfono: 3083863562 - Código Postal: 410010326  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Nombre/ Razón Social: LUISA FERNANDA CABRERA  
Dirección: C 19 56 71 Código Postal: 410003609  
Tel: No. 806617 Código Operativo: 4015496  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Dopto: HUILA

Valores Remite  
Peso Física(gra): 200  
Peso Volumétrico(gra): 0  
Peso Factura de(gra): 200  
Valor Declarado: \$0  
Valor Flete: \$5.200  
Costo de manejo: \$0  
Valor Total: \$4.420

Destinatario  
Dice Centener: *caso se puede  
puerta y ventanilla negra*  
Observaciones del cliente: *visible contenedor*

Causal Devoluciones:  
RE Rehusado  
NE No existe  
NS No reside  
NR No reclamado  
DE Desconocido  
Dirección errada  
Cerrado  
No contactado  
Fallecido  
Apartado Clausurada  
Fuerza Mayor  
Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Hora:  
Fecha de entrega: *dom/mar/aa*  
Distribuidor: *CRIST. ON JOTA B*  
c.c. *1.075.292.53*  
Gestión de entrega:  
1er *dom/mar/aa* 03/03/18  
2do *dom/mar/aa* 05/03/18

4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR



40154604015490RN912396756C0

H=43  
Mauricio Narvaez Vargas  
C.C.7.727.012



-006617

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

Neiva, 1 DE MARZO DE 2018

Señor(a)  
**LUISA FERNANDA CABRERA**  
**C 19 56 71**

SERVICIO SUSCRITO No. **270656600**

**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. 126644 de 5 DE FEBRERO 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, auténtica y gratuita de la decisión empresarial contenida en la Resolución No. **9202 de 20 DE FEBRERO DE 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, 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 07:24 AM, se expide el presente AVISO hoy 1 DE MARZO DE 2018.

Cordialmente,

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

---

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

Proyectado por: NGARZON

Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila  
Tels. 8725500 Fax 8712130 – 116  
E-mail: [info@epneiva.gov.co](mailto:info@epneiva.gov.co)  
[www.lasceibas.gov.co](http://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  
ACTO EMPRESARIAL No. 9202 DE 20 DE FEBRERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126644 de 5 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por LUISA FERNANDA CABRERA, para el predio ubicado en la C 19 56 71, identificado con Cuenta No. 270656600, al cual se le asignó el radicado No. 126644 de 5 DE FEBRERO DE 2018.

En virtud del tramite del Derecho de Petición de rango constitucional, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, los artículos 152 y ss. de la Ley 142 de 1994, y los demás que regulan la materia, se procede a resolver lo solicitado, teniendo en cuenta los siguientes consideraciones:

**USUARIA SOLICITA REVISION, RECLAMA POR EL INCREMENTO DEL 4MT3 DE CONSUMO EN EL MES DE ENERO, INFORMA QUE EL PREDIO LO OCUPA UNA PERSONA ADULTA Y UN MENOR DE EDAD.**

**ANTECEDENTES**

El día 5 DE FEBRERO DE 2018 se recibió su RECLAMO en la oficina de atención al cliente de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., del predio ubicado en C 19 56 71, presenta RECLAMO referente a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO respecto a la factura del mes de Enero.

**CONSIDERACIONES**

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.

Para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 149 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE FEBRERO DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) LUISA FERNANDA CABRERA como usuario(a) del servicio público domiciliario y WILYERY ANDRES GARZON MONRROY como funcionario(a) de la empresa LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se pudo verificar que:

***LECTURA 492 - PREDIO HABITADO 1 ADULTO 1 NIÑO - SERVICIOS INTERNOS NORMALES***

En relación con la comunicación allegada, me permito informarle que el cobro de los servicios que hace LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., se atiene a lo establecido por la Ley 142 de 1994 en el artículo 146 que establece que las empresas de Servicios Públicos están facultadas para realizar las lecturas a los medidores y con base en ellas establecer el valor a cobrar por el consumo correspondiente al periodo de las respectivas facturas.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva ESP**, el historial del predio de la referencia de la factura del periodo de Enero de 2018, en el cuales se tomó y facturó un consumo real.

Mes	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo Facturado	Consumo Promedio	Novedad
Enero	484	473	11	6	Consumo real acorde a la diferencia de lecturas

La anterior grafica que plasma los consumos del último periodo, nos permiten manifestarle, que **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, le ha facturado en el mes de Enero, un consumo real acorde con la estricta variación de lectura reportada por su aparato de medición.

Siguiendo con el procedimiento establecido por la Empresa y basado en la reclamación elevada se efectuó visita al predio como lo constata Acta de revisión No 126644, del 09 de Febrero de 2018, con la cual se logró certificar que el visitador de la oficina de PQR, pudo acceder al aparato de medición y realizar la toma de lectura " *Lect. 492, Se toma lectura, se revisan los puntos de servicio, se hace prueba de llaves, servicios internos en buen estado*". Como se puede observar, se pudo realizar las respectivas pruebas de llaves a los servicios evidenciando que todo está bien, por lo tanto; la marcación que arrojó el sistema para el mes materia de reclamación, no se debe a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 ni en el concepto unificado SSPD-OJU-2009-02 1.3 3 como fugas imperceptibles, permitiéndole considerar a la entidad que el consumo facturado en el mes de Enero es real y debido.

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 puede comprobar que el consumo facturado para esta cuenta es real y acorde a la estricta variación del medidor por lo cual es un consumo correcto y debido.

Teniendo claro lo expuesto, en las consideraciones de la presente Resolución, directamente **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.** no accede a re liquidar el mes de Enero objeto de reclamación por inconformidad con el consumo facturado, motivo por cual se le permite informar Señor Usuario y/o Suscriptor que el consumo facturado se encuentra ajustado a derecho, por ser real y debido a la estricta diferencia de lecturas que reflejó el dispositivo de medida.

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

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

En razón de lo expuesto en la parte considerativa de este acto empresarial, la PROFESIONAL UNIVERSITARIA  
- PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.;

## RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 126644 de 5 DE FEBRERO DE 2018, 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 LUISA FERNANDA CABRERA, enviando citación a Dirección de Notificación: C 19 56 71, 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 UNIVERSITARIA - 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 ubicada en la CALLE 6 No. 6 - 02 CENTRO, 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.

Dado en NEIVA, el 20 DE FEBRERO DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

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

Proyectó: tmohammed