

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se suscribe...

en la página web: 4-72



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Fecha Pre-Admisión: 05/09/2017 08:45:51

RN819077768CO

472

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 8344034

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
E.S.P.-PQR
Dirección: Calle 6 No. 6-02
Referencia:
Ciudad: NEIVA_HUILA
NIT/C.C./I.L: 891180010
Teléfono: 3003863562 - Código Postal:
Depto: HUILA - Código Operativo: 4015000

Nombre/ Razón Social: CLAUDIA SALAZAR
Dirección: KR 27 53 B 34
Tel: Na. 003525
Ciudad: NEIVA_HUILA
Código Postal: 410008
Depto: HUILA
Código Operativo: 4015000

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

Dice Contenedor: *P2 Noapa a Verde 1 P*
Observaciones del cliente: *Ca 82046*

Causal Devoluciones:

RE	Rehusada
NE	No existe
NS	Na reside
NR	No reclamado
DE	Desconocida
	Dirección errada

<input checked="" type="checkbox"/>	C1
<input checked="" type="checkbox"/>	N1
<input checked="" type="checkbox"/>	N2
<input type="checkbox"/>	FA
<input type="checkbox"/>	AC
<input type="checkbox"/>	FM

Cerrada
No contactado
Fallecido
Apartada Clausurado
Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. _____ Tar: _____ Hora: _____

Fecha de entrega: _____

Distribuidor: *Barrios Unidos*

C.C. *Barrios Unidos*

Gestión de entrega: *6-9-97 311 7-9-17*

4015
000
PO.NEIVA
SUR
4015
000
315

EMITENTE

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:

Envío: RN819077768CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: CLAUDIA SALAZAR

Dirección: KR 27 53 B 34

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410008

Fecha Pre-Admisión: 05/09/2017 09:45:51



40150004015000RN819B77768CO

Peticiones Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 # 95 A y B Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 11 240 / Se contacta (57) 4722015 Min. Transporte Lic. de carga 00012100 del 20 de mayo de 2014/Min. TIC, Res. Mensajería Expresa 000067 de 9 de septiembre del 2014



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

Neiva, 5 DE SEPTIEMBRE DE 2017

-003525

Señor(a)
CLAUDIA SALAZAR
KR 27 53 B 34

SERVICIO SUSCRITO No. **302014550**

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. 120277 de 12 DE JULIO DE 2017**, 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. **3562 de 24 DE AGOSTO DE 2017**. 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 07:10 AM, se expide el presente AVISO hoy 5 DE SEPTIEMBRE DE 2017.

Cordialmente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectado por: ACASTILLO

Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila
Tels. 8725500 Fax 8712130 – 116
E-mail: info@ceibas.gov.co
www.lasceibas.gov.co

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

**LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
NIT. 891.110.010-8
ACTO EMPRESARIAL No. 3562 DE 24 DE AGOSTO DE 2017**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120277 de 12 DE JULIO DE 2017, instaurado por CLAUDIA SALAZAR, para el predio ubicado en la KR 27 53 B 34, identificado con Cuenta No. 302014550, al cual se le asignó el radicado No. 120277 de 12 DE JULIO DE 2017.

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:

CONSIDERANDO:

Que en fecha 12 DE JULIO DE 2017 el (la) señor(a) CLAUDIA SALAZAR identificado con C.C. No. 55175798, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 120277 consistente en COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con Cuenta para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 302014550 Ciclo: 4 ubicada en: KR 27 53 B 34.

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 termino 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 120277, del 18 de Julio 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.

"Se practica prueba de llaves al medidor el cual trabaja bien, servicios internos en buen estado medidor permanece estable usuario manifiesto que no tiene red de alcantarillado por la via frente al predio, manifiesto que ellos mismos llevaron una acometida de alcantarillado a la red principal dos cuadras abajo (via principal), en el predio habitan cuatro adultos lectura 25".

Teniendo en cuenta lo peticionado y expuesto por el reclamante " no hay servicio de alcantarillado " se procedió a realizar visita técnica con el fin de verificar tecnicamente lo manifestado, y según el Acta de Revisión técnica , el Profesional Especializado OSCAR CASTAÑEDA RAMOS establece en las observaciones "se realizó visita tecnica a la carrera 27 No 53 B-34, del Barrio Quinta de San Luis, logrando verificar que no cuenta con la red frente a su vivienda". Ahora bien pese a lo expuesto, basado en las observaciones de la visita PQR (las cuales corroboran que no existe red al frente de la casa pero se conectó a la red que pasa a dos cuadras) no se encuentra ajustado suprimir el cobro por concepto de alcantarillado, toda vez que las aguas residuales del predio estan desembocando en la red de alcantarillado de la entidad.

En ese orden de ideas, **LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA**, no accede a re liquidar el cobro generado por el servicio de Alcantarillado, basado en el concepto tecnico anteriormente citado.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *"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.

Habrá 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 remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: "En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: el numeral 90.2 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.

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 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 fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa la PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E) de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P..

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDE al reclamo presentado por CLAUDIA SALAZAR identificado con C.C. No. 55175798 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS 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) CLAUDIA SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, KR 27 53 B 34 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: CLAUDIA SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 302014550 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E) 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 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en NEIVA, el 24 DE AGOSTO DE 2017

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E)
SUBGERENCIA COMERCIAL
Proyecto: **jcaicedo**

