

472
 Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900.062.917-9
 DG 25 G 84 A 55
 Línea Nat. 01 8000 111 210

REMITENTE

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

Dirección: Calle 6 No. 6-02

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal:

Envío: RN819077737CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: JAINER PEREZ ESPAÑA

Dirección: CL 24 07 53 BARRIO LAS PALMAS

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410008

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

Presupuesto de carga (R0070) de 25/07/2017

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PD.NEIVA
 Orden de servicio: 8344034

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



RN819077737CO

4015
000

Remitente
 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.I.T.: 891180010
 Teléfono: 3003863582 - Código Postal:
 Depto: HUILA Código Operativo: 4015000

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: JAINER PEREZ ESPAÑA
 Dirección: CL 24 07 53 BARRIO LAS PALMAS
 Tel: No. 003522 Código Postal: 410008
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015000

Valores
 Pese Físico (grs): 200
 Pese Volumétrico (grs): 0
 Pese Facturado (grs): 200
 Valor Declarado: \$0
 Valor Flete: \$5.200
 Coste de manejo: \$0
 Valor Total: \$4.420

Dice Contener:
 Observaciones del cliente:
Termino la carga en el 24 # 7-47

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE Rechusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado
<input checked="" type="checkbox"/> AE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No cancelado
<input type="checkbox"/> NB No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallcido
<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: Hera: 3:00

Fecha de entrega: 6 9 17

Distribuidor: *Fernando Roa H.*

Gestión de entrega: C.C. 7.727.812

1er 2do

4015
000

PO.NEIVA
SUR

47



4B150B04015000RN819077737CO



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

Neiva, 5 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Señor(a)

**JAINER PEREZ ESPAÑA
CL 24 07 53 BARRIO LAS PALMAS**

-003522

SERVICIO SUSCRITO No. 253860758

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. 120927 de 3 DE AGOSTO 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. **3575 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. 8726500 Fax 8712130 – 115
E-mail: info@epnneiva.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. 3575 DE 24 DE AGOSTO DE 2017**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120927 de 3 DE AGOSTO DE 2017, instaurado por el (la) señor (a) JAINER PEPEZ ESPAÑA, para el predio de la dirección K 33 30 36 SUR TO 5 AP 306 identificado con la cuenta No. 253860758.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO MANIFIESTA QUE LE ESTAN COBRANDO UN PROMEDIO YA QUE NO HABITA NADIES VAN SOLO A REVISARLO PORQUE TIENEN ENCERES EN EL PREDIO, NO UTILIZAN EL SERVICIO Y SOLICITA DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ANEXA FOTO DE LA LECTURA DEL MEDIDOR,

ANTECEDENTES

Teniendo en cuenta que LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. en uso de las facultades legales conferidas por la ley de servicios públicos y demás normas concordantes, y en atención a lo manifestado establece:

Que de conformidad con los resultados de la visita practicada el 8 DE AGOSTO DE 2017, al predio con Cuenta No. 253860758, se pudo determinar que: LECTURA 424 - SE OBSERVA EL CON ENSERES - LA CUMINIDAD INDICA QUE NO ES HABTIADO., PREDIO DESOCUPADO.

CONSIDERACIONES

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, el historial del predio de la referencia, el cual refleja en los últimos cinco (5) susceptibles de reclamación lo siguiente:

MES	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO	NOVEDAD
AGOSTO	424	424	0	DESOCUPADA
JULIO	424	424	21	PROMEDIO
JUNIO	424	424	0	DESOCUPADA
MAYO	424	424	0	DESOCUPADA
ABRIL	424		21	ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA
MARZO	424	424	0	SUSPENDIDA

La anterior gráfica que plasma la información de los últimos cinco meses (susceptibles de reclamación) dando cumplimiento al artículo 154 de la ley 142 de 1994 establece que **"en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos,** reflejando que para el mes de Marzo estaba suspendida la cuenta, además en los meses de Mayo, Junio y Agosto el Predio se encontró desocupado y no se generó consumo del servicio, motivo por el cual la dependencia delegada facturó para este mes **0M3**, generando así sólo el cobro de los cargos fijos. En relación al cobro de cargos fijos claramente el numeral 2 del artículo 90 de la ley 142 de 1994, dispone que es posible para las empresas prestadoras 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 incluye 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 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 este cargo la utilización del servicio, puesto que el 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.

Al respecto de la realización del pago de lo conceptuado, en la Resolución CRA 287 de 2004 en su artículo 2 estipula 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.

Así las cosas, directamente el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.** no procede a re liquidar el mes de **Marzo, Mayo, Junio y Agosto** por los motivos anteriormente expuestos en esta Resolución.

No obstante; se aclara Señor Usuario que en el mes de **Abril** la entidad prestadora del servicio realizó el cobro con el promedio histórico de los últimos 6 periodos (**21M3**) al encontrarse en actualización el Sistema Comercial de la Entidad, encargado de tomar lectura en terreno, dejando la misma lectura con la que terminó el mes de **Marzo (424)** por lo anteriormente expuesto se re-liquidará este periodo a **0M3** a su favor.

Por su parte el Artículo 37 de la CRA 351 de 2005, en lo correspondiente a Inmuebles desocupados advierte que "*Los inmuebles que acrediten estar desocupados, tendrán como tarifa techo la sumatoria de los costos asociados a comercialización, manejo del recaudo fijo y 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) kilowats/ 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 revisión No, 120927 de fecha de 08 de Agosto de 2017, donde se establece en observaciones "Se observa enseres en el predio, se toma lectura, la comunidad indica que no es habitado, lectura **424**", en ese orden de ideas, la Empresa **ACCEDE PARCIALMENTE** a re-liquidar el consumo de el mes de **Julio a 0M3**, resaltando que se procede a re liquidar este mes porque la entidad generó un consumo por promedio y porqueno se observa diferencias en las lecturas del medidor.

Así las cosas, directamente el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, re-liquidará los meses **Abril de 21 M3 a 0 M3 y el mes de Julio de 21 M3 a 0 M3** se procederá a descontar el respectivo valor, el cual se verá reflejado a su favor en la factura que se entregue anexa a la presente decisión.

Cabe precisar 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.

- En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

Por todo lo anteriormente expuesto, la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - 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: ACCEDE PARCIALMENTE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 120927 de 3 DE AGOSTO DE 2017, 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 JAINER PEREZ ESPAÑA, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 24 07 53 BARRIO LAS PALMAS, 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 ESPECIALIZADO - PQR (E) 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 24 DE AGOSTO DE 2017

Atentamente,



LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E)
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: tmohammed