

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

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

RN819077745CO



MITITANTE
 Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
 Dirección: Calle 6 No. 6-32
 Ciudad: NEIVA_HUILA
 Departamento: HUILA
 Código Postal: 410006375
 Envío: RN819077745CO

DESTINATARIO
 Nombre/Razón Social: DANIEL JOSE CHALELA BONILLA
 Dirección: C 25SUR 23 29
 Ciudad: NEIVA_HUILA
 Departamento: HUILA
 Código Postal: 410006375
 Fecha Pre-Admisión:

4015
470

Centro Operativo: PO.NEIVA
 Orden de servicio: 8344034

Remitente
 Nombre/Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
 E.S.P.-PQR
 Dirección: Calle 6 No. 6-02
 Referencia:
 Ciudad: NEIVA_HUILA
 Teléfono: 3003893562 - Código Postal:
 Depto: HUILA - Código Operativo: 4015000
 NIT/C.C.T.: 891180010

Destinatario
 Nombre/Razón Social: DANIEL JOSE CHALELA BONILLA
 Dirección: C 25SUR 23 29
 Tel: No. 003523
 Ciudad: NEIVA_HUILA
 Código Postal: 410006375
 Depto: HUILA
 Código Operativo: 4015470

Observaciones del cliente:
 Dice Contener: 1 Resu / 1010
 Color blanco / 1010
 Pta negra / 1010
 Visible - Contenedor no visible

Valores
 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

Causas Devoluciones:

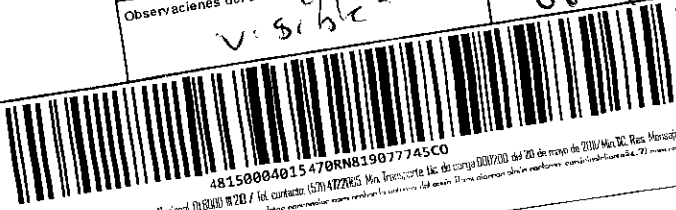
- RE Rehusado
- NE No existe
- NS No reside
- NR No reclamado
- DE Desconocido
- Dirección errada

SI
NI N2
FA
AC
FM

Cerrado
No contactado
Fallecido
Apartado Clausurado
Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. _____
 Fecha de entrega: _____
 Distribuidor: **Juan Ricardo Rojas**
 C.C. **G.C. 1.075.221.267**
 Gestión de entrega: **06-04-17 0709-17**
 Hora: _____



48150004015470RN819077745CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 16 # 915 A 56 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 018000 16 20 / Tel. contacto: (57) 4722065 Mta. Transporte: Lic. de carga D047200 del 20 de mayo de 2010/Min. de Res. Mensajería Expressa 00667 de 03 septiembre del 2010

4015
000
PO.NEIVA
SUR



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

Neiva, 5 DE SEPTIEMBRE DE 2017

-003523

Señor(a)
DANIEL JOSE CHALELA BONILLA
C 25SUR 23 29

SERVICIO SUSCRITO No. **212117800**

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. 120930 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. **3574 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 – 116
E-mail: info@epneiva.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. 3574 DE 24 DE AGOSTO DE 2017

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 120930 de 3 DE AGOSTO DE 2017, instaurado por el (la) señor (a) DANIEL JOSE CHALELA BONILLA, para el predio de la dirección C 25SUR 23 29 identificado con la cuenta No. 212117800.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

EL USUARIO INFORMA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO

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. 212117800, se pudo determinar que: LECTURA 1692 - SE OBSERVA EL PREDIO SOLO PARA REVISION - SE MARCO AL NUMERO APORTADO PARA COORDINAR REVISION Y NO DIERON INFORMACION., 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	1690	1683	7	CONSUMO REAL
JULIO	1683	1683	6	PROMEDIO
JUNIO	1683	1679	4	CONSUMO REAL
MAYO	1679	1665	3	CONSUMO REAL - DESCONTADO LOS M3 DEL MES DE ABRIL
ABRIL	1665		11	ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA
MARZO	1665	16655	10	CONSUMO REAL

La anterior gráfica que plasma la información de los últimos cinco periodos (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"* refleja el consumo real para este inmueble para los meses de Marzo, Junio, Julio y agosto máxime cuando se tiene soporte el Acta de Revisión No.120930 de fecha de 08 y 15 de Agosto de 2017, donde se establece en observaciones "se toma lectura, predio desocupado, predio solo para revisión se marcó al numero aportado para coordinar revisión y no dieron información Lectura **1692** "es decir; que se determina que el medidor en cuanto para los meses **Marzo, Junio y Agosto** que son objeto de reclamación no reporta fallas en el servicio, ni en los sistemas de medición, por lo tanto; 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 SSPD-OJU-2009-02 1.3 3 como fugas imperceptibles, permitiéndole considerar a la entidad que se está inmerso dentro de lo denominado habitantes ocasionales y/o uso ocasional del servicio.

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 (**11M3**) 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 (**1665**). Ahora bien, es importante resaltar que dicho modo de facturación ya fue modificado en el mes de Mayo, en el cual puede verificar que se procedió a descontar los metros cúbicos facturados por promedio (**11m3**), generando el cobro del consumo real del mismo (**3M3**)

Lo que nos permite manifestarle Señor usuario que **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, le ha facturado al predio de la referencia, los metros cúbicos que realmente han consumido y no cobros irregulares, motivo por el cual **no hay lugar a reliquidación para los meses Marzo, Abril, Mayo, Junio y Agosto.**

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.

Además, es de resaltar que en el caso de los predios desocupados (si no se presenta consumo), en primera medida, ello dará lugar al cobro del cargo fijo en los servicios públicos que esté permitido; sin embargo, puede haber registro de consumos por fugas en las acometidas o en las redes internas o consumos mínimos por visitas esporádicas que hagan al inmueble sus dueños o quienes hagan uso del mismo (se pudo haber dejado alguna llave abierta o sanitario con escape perceptibles mientras se visita), en cuyo caso la empresa está en el derecho de cobrar dichos consumos. (Concepto SSPD 915 de 2016)

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) kWh/watts/ 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, 120274 de fecha de 15 de Julio de 2017, donde se establece en observaciones "Se toma lectura, predio vacío desocupado, lectura 2270", en ese orden de ideas, la Empresa **ACCEDE PARCIALMENTE** a re-liquidar el consumo del mes de **Julio de 6 M3 a 0M3**, resaltando que se procede a re liquidar estos meses (antes referenciados) porque la entidad generó un consumo por promedio, descartando que el predio se encuentra bajo las causales de daños, anomalías y/o fugas perceptibles e imperceptibles.

Así las cosas, directamente el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, re-liquidará el mes **Julio de 6M3 a 0M3** se procederá a descontar el respectivo valor, el cual se verá reflejado a su favor en la factura que le hará entrega con 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. 120930 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 DANIEL JOSE CHALELA BONILLA, enviando citación a Dirección de Notificación: C 25SUR 23 29, 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