

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9  
C.G. 26 G 95 A 54  
Línea Nal. 01 8000 111 210

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**

**CORREO CERTIFICADO NACIONAL**



RN820630206CO

Centro Operativo: PO.NEIVA  
Orden de servicio: 8360910

Fecha Pre-Admisión: 01/09/2017 09:24:11

**EMITENTE**

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

Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Departamento: HUILA  
Código Postal: 410010326  
Vio: RN820630206CO

**DESTINATARIO**

Nombre/Razón Social: BLANCA ARGENIS CARDOZO FLOREZ  
Dirección: MZ C CS 5  
Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Departamento: HUILA  
Código Postal: 410008  
Fecha Pre-Admisión: 01/09/2017 09:24:11

4015  
000

Remite

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  
NIT/C.C.T.E: 891180010  
Teléfono: 3003863562 - Código Postal: 410010326  
Depto: HUILA - Código Operativo: 4015460

Destinatario

Nombre/Razón Social: BLANCA ARGENIS CARDOZO FLOREZ  
Dirección: MZ C CS 5  
Tel: No. 003546  
Ciudad: NEIVA\_HUILA  
Código Postal: 410008  
Depto: HUILA  
Código Operativo: 4015000

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

Dice Contener:  
*FALTA \$ de cl*  
*de cl*  
Observaciones del cliente:

**Causal Devoluciones:**

|                                     |                  |                             |                             |                     |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> RE         | Rechusado        | <input type="checkbox"/> C1 | <input type="checkbox"/> C2 | Cerrado             |
| <input type="checkbox"/> NE         | No existe        | <input type="checkbox"/> N1 | <input type="checkbox"/> N2 | No contactado       |
| <input type="checkbox"/> NS         | No reside        | <input type="checkbox"/> FA |                             | Falido              |
| <input type="checkbox"/> NR         | No reclamado     | <input type="checkbox"/> AC |                             | Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> DE         | Desconocido      | <input type="checkbox"/> FM |                             | Fuerza Mayor        |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Dirección errada |                             |                             |                     |

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 10:11

Fecha de entrega: 01/09/2017 4-17

Distribuidor:

C.C. *Dreg. Roja*

Gestión de entrega:

1er  2do  
C.C.: 7.709.912

4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR



40154604015000RN820630206CO

Mín. Transm. de los de cargo 100000 3470/05/2011



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

Neiva, 7 DE SEPTIEMBRE DE 2017

-002516

Señor(a)

**BLANCA ARGENIS CARDOZO FLOREZ**  
**MZ C CS 5**

SERVICIO SUSCRITO No. **305001500**

**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. 121011 de 9 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. **3598 de 28 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 07:16 AM, se expide el presente AVISO hoy 7 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@epneiva.gov.co](mailto:info@epneiva.gov.co)  
[www.lasceibas.gov.co](http://www.lasceibas.gov.co)

**VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**  
**NIT. 891.180.010-8**  
**RESOLUCIÓN No. 3598 DE 28 DE AGOSTO DE 2017**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 121011 de 9 DE AGOSTO DE 2017, instaurado por el (la) señor (a) BLANCA ARGENIS CARDOZO FLOREZ, para el predio de la dirección MZ C CS 5 identificado con la cuenta No. 305001500.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

*USUARIA RECLAMA POR EL ALTO CONSUMO GENERADO EN EL MES DE JUNIO A JULIO DEL 2017 SOLICITA REVISIÓN AL PREDIO PARA DETERMINAR EL CONSUMO, SOLICITA SE REALICE DESCUENTO.*

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 10 DE AGOSTO DE 2017, al predio con Cuenta No. 305001500, se pudo determinar que: *LECTURA 128 - SE OBSERVA EL PREDIO HABITADO POR 3 ADULTOS Y 1 MENOR - SERVICIOS INTENROS NORMAL - MEDIDOR ESTABLE - SE ENCONTRO LLAVE DE PASO QU SURTE EL TANQUE ELEVADO CERRADA.*

Considerando lo anterior y teniendo presente lo pretendido por el usuario, se procede a revisar la factura objeto de reclamo; observando que el consumo facturado fue el siguiente:

| Periodo | Lect. Anterior | Lect. Actual | Consumo | Promedio |
|---------|----------------|--------------|---------|----------|
| 2017-8  | 0              | 59           | 59      | 59       |

Como se puede apreciar, el consumo facturado fue determinado con base en la estricta variación (diferencia) de la lectura del medidor mes a mes (lectura anterior y lectura actual) lo que permite indicar que son consumos reales; además, es la primera factura generada para esta cuenta, lo que quiere decir que ese consumo fue generado desde que se realizó la conexión a la red de acueducto de la empresa y hasta que el usuario realizó la legalización de la cuenta.

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.

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

No obstante a lo anterior, y por acuerdo con la subgerencia comercial de la empresa, se dispuso que el primer consumo que se tomara para esta cuenta no sería facturado; **por consiguiente, se procede a reliquidar la factura del periodo 2017-8 sin consumo (0 m3) y cobrando solo lo correspondiente a los cargos fijos** por la disponibilidad del servicio.

Lo anterior, ya que por el hecho que el inmueble este desocupado, no hagan uso del servicio o este se encuentre suspendido, 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.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido, y se procedió a reliquidar sin consumo la factura del periodo 2017-8, conforme a lo acordado por la subgerencia comercial de la empresa.

Por todo lo anteriormente expuesto, la PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR (E) de la *LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.*, estando facultado por la Ley y las reglamentaciones de la empresa.

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: ACCEDE**, a reliquidar la factura del periodo 2017-8 sin consumo (0 m3) y cobrando solo lo correspondiente a los cargos fijos, 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 BLANCA ARGENIS CARDOZO FLOREZ, enviando citación a Dirección de Notificación: MZ C CS 5, 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 PUBLICAS 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 28 DE AGOSTO DE 2017

Atentamente,



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

Proyectó: gvalbuena