

472

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

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN898825125C0

Centro Operativo: PO.NEIVA Orden de servicio: 9239695

Fecha Pre-Admisión: 08/02/2018 11:37:40

REMITENTE

4015 000

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

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN898825125C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: MARTHA CAROOSO

Dirección: MZ LL LT 12

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410008

Fecha Pre-Admisión: 06/02/2016 11:37:40

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2014

Remite Remite Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR Dirección: Calle 6 No. 6-02 NIT/C.C/T: 891180010 Referencia: Teléfono: 3D03883582 - Código Postal: 410010326 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015480

Destinario Destinario Nombre/ Razón Social: MARTHA CAROOSO Dirección: MZ LL LT 12 Tel: No. 006314 Código Postal: 410008 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015000

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

Dice Contener: Observaciones del Cliente: faltan datos de CL y ker

Causal Devoluciones: RE Rehusado, No existe, NS No reside, NR No reclamado, OE Desconocido, Dirección errada. C1 C2 Cerrado, No contactado, N1 N2 Fallecido, FA AC Apartado Clausurado, PM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 4P

Fecha de entrega: 08/02/18

Distribuidor: Reinel Tovar

C.C. Gestión de entrega: C. C. 12,136,022

4015 460 PO.NEIVA SUR



4815460401580BRN898825125C0

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
NIT. 891.119.010-8

Neiva, 8 DE FEBRERO DE 2018

Señor(a)
MARTHA CARDOSO
MZ LL LT 12

SERVICIO SUSCRITO No. 305035950

RECIBIDO

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. 125910 de 15 DE ENERO 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. **8496 de 30 DE ENERO 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 Unversitaria - Pqr de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Publicos 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 07:26 AM, se expide el presente AVISO hoy 8 DE FEBRERO DE 2018.

Cordialmente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectado por: OCAMPOS

Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila
Tels. 8725600 Fax 8712130 – 116
E-mail: comercial@lasceibas.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. 8496 DE 30 DE ENERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 125910 de 15 DE ENERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) MARTHA CARDOSO, para el predio de la dirección MZ LL LT 12 identificado con la cuenta No. 30S035950.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

ANTECEDENTES

USUARIA RECLAMA POR EL COBRO PROMEDIO DE CONSUMO QUE SE ESTA REALIZANDO. INFORMA QUE EL AGUA LA CONSUMEN DE UN ALJIBE. SOLICITA SE DESCUENTE EL CONSUMO COBRADO POR PROMEDIO.

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 cinco últimos 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"**,

Con base en la reclamación elevada se efectuó visita al predio como lo constata acta de inspección ocular No 124388, del 21 de noviembre 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.

"Lectura 45, habitan 6 personas, medidor estable al momento de la visita ,se realizó prueba de llaves ,medidor si registra consumo y se mira que tiene un aljibe , donde se abastecen de agua .El usuario informa que los servicios se abastecen del aljibe, que del acueducto no lo están utilizando , se verifico que los servicios funcionan tanto con agua de aljibe como del acueducto "

| Periodo | Lec. Actual | Lec. Anterior | Consumo |
|----------------|--------------------|----------------------|--|
| Enero | 45 | 45 | (15) consumo promedio |
| Diciembre | 45 | 41 | (4) consumo reportado por diferencia de lectura |
| Noviembre | 41 | 06 | (35) consumo reportado por diferencia de lectura |

La anterior grafica que plasma la información, refleja un consumo real por diferencia de lecturas que reporto el medidor del predio para los meses de noviembre y diciembre

No obstante, se evidencia que para el mes de enero la dependencia procedió a generar consumo por promedio, determinación anterior que se toma con base a lo dispuesto por el Inciso 2º del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual señala que:

"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"

Así las cosas y para mayor claridad del Usuario LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA, procede a re liquidar únicamente los periodos que se relacionan a continuación por los motivos expuestos en esta Resolución, de la siguiente manera: Enero de 15m3 a 0m3

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.

Cabe aclarar 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 este sentido, el usuario que no haya utilizado el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, 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, y el usuario solo estaría exonerado del cobro de cargo fijo en los casos de falla en la prestación del servicio conforme al artículo 137 de la ley 142 de 1994, cuando el servicio sea suspendido de común acuerdo de conformidad con el artículo 138 ibídem, o cuando la regulación así lo señale de manera expresa. De acuerdo con esto, se tiene que el cobro del cargo fijo, debe pagarse independientemente de que el servicio este o no en uso, toda vez que este refleja los costos económicos involucrados en garantizar su disponibilidad permanente.

En cuanto 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 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 municipio establecidos por la ley

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 125910 de 15 DE ENERO 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 MARTHA CARDOSD, enviando citación a Dirección de Notificación: MZ LL LT 12, 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 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 30 DE ENERO DE 2018

Atentamente.

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectó: abonilla