

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55 Línea Nat. 01 8000 111 210

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN898825179C0

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 9239695

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

REMITENTE

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
Dirección: Calle 6 No. 6-82

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN898825179C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: CLARA INES MARTINEZ CHAUX

Dirección: C 9 5 52 IN 181

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010316

Fecha Pre-Admisión: 08/02/2018 11:37:48

Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011

4015
460

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: 3883863562 -
Depto: HUILA
NIT/C.C./T.I.: 891188818
Código Postal: 418818326
Código Operativo: 4015460

Destinatario
Nombre/ Razón Social: CLARA INES MARTINEZ CHAUX
Dirección: C 8 5 52 IN 181
Tel. No. 886319
Ciudad: NEIVA_HUILA
Código Postal: 410018316
Depto: HUILA
Código Operativo: 4815468

Valores
Pese Físico (grs): 200
Pese Volumétrica (grs): 6
Pese Facturado (grs): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$5.200
Costo de manejo: \$8
Valor Total: \$4.420

Dice Contener:
PIEZA CON el
Observaciones del cliente:
INTERIOR 102

Causal Devoluciones:
 RE Rehusado
 NS No existe
 NR No reclamada
 DE Descenecido
 Dirección errada
 C1 Cerrado
 N1 No contactado
 FA Fallecido
 AC Apartado Clausurado
 FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. *Alvarez* Hera: 1007

Fecha de entrega: *Alvarez*
Distribuidor: **Carlos Alberto Bautista M.**

C.C. **C. C. 7.701.975 de Neiva**

Gestión de entrega:
 1er **Col. 311 324331**

4015
460
PO.NEIVA
SUR



40154604015460RN898825179C0



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

Neiva, 8 DE FEBRERO DE 2018

Señor(a)

CLARA INES MARTINEZ CHAUX
C 9 5 52 IN 101

SERVICIO SUSCRITO No. 140730041

140730041

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. 126026 de 16 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. **8534 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 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.

Sendo 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 9 No. 6-02 Neiva – Huila
Tel. 8728800 Fax 8712130 – 116
E-mail: informacion@lasceibas.gov.co
www.lasceibas.gov.co

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.

NIT. 891.130.010-8

RESOLUCIÓN No. 8534 DE 30 DE ENERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126026 de 16 DE ENERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) CLARA INES MARTINEZ C-AUX, para el predio de la dirección C 9 5 52 APTO 401 identificado con la cuenta No. 140730041.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA RECLAMA POR EL COBRO PROMEDIO DE 12 MT3 QUE SE FACTURO EN EL MES DE ENERO. INFORMA QUE EN EL APARTAMENTO SOLO GUARDAN MUEBLES Y ENSERES, EL CONSULTORIO DEL PRIMER PISO SURTE EL TANQUE DEL AGUA QUE VA AL CUARTO PISO: POR LO TANTO SOLICITA SE DESCUENTE EL CONSUMO COBRADO POR PROMEDIO.

ASÍ MISMO, EL DÍA 19/ENE/2018, RADICA ESCRITO POR VENTANILLA EXTERNA BAJO RADICADO 510, EN EL CUAL MANIFIESTA QUE EL DÍA 16/ENE/2018 RADICO ESTE RECLAMO Y LA FUNCIONARIA LE INDICÓ QUE IRÍAN A REALIZAR LA VISITA, PERO QUE NI EL 17, NI EL 18 DE ENERO SE ACERCARON A REALIZARLA, YA QUE SIEMPRE ESTUVO UNA PERSONA DISPUESTA PARA ATENDER LA VISITA. QUE EN EL PRIMER PISO HAY TIMBRE, DONDE SE PUEDE LLAMAR PARA LA ATENCIÓN DE LA VISITA. QUE ESPERA QUE SE programe la visita y le avisen para que de esa manera puedan realizar la visita.

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 23 DE ENERO DE 2018, al predio con Cuenta No. 140730041, se pudo determinar que: *NO SE OBSERVA MEDIDOR INSTALADO - ESTE PREDIO SE SURTE DE LA CUENTA 140730500 CONSULTORIO 105 QUE SE COMUNICA POR LA PARTE DE ATRAS DEL CONSULTORIO - EL PREDIO TIENE SERVICIO DEL TANQUE ELEVADO.*

Considerando lo anterior y teniendo presente lo pretendido, se procede a revisar la factura objeto de reclamo; observando que el consumo facturado en el periodo 2017-01 fue el siguiente:

Periodo	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo	Promedio	Novedad
2018-01	2200	2200	12	0	Reja con llave, se factura consumo promedio de usuario en circunstancias similares.

Siendo el consumo del periodo **2018-01 (12 m3)** fue determinado con base en el consumo promedio de usuarios en circunstancias similares (residencial estrato 3), al no ser posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, ya que la cámara del medidor se encuentra entre reja con llave, siendo esta una causa imputable al usuario. Determinación del consumo con base en el consumo promedio que es permitido para este caso conforme a lo dispuesto por el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

"Artículo 146. 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.

Habrà 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.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La **que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior.** Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario." (subraya y negrita fuera de texto)

Así mismo, la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios mediante el **Concepto SSPD-OJ-2017-179 del 21/03/2017**, reiteró lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, indicando que:

"... el inciso cuarto de esta disposición señala, que el prestador también puede determinar el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior, **cuando la falta de medición del mismo, ocurre por acción u omisión del suscriptor o usuario del servicio, sin que en este caso el legislador haya establecido el término durante el cual puede realizar la facturación de esa manera, por lo que se podría entender, que está facultado para hacerlo, mientras persista el hecho activo u omisivo que genera la falta de medición.**" (subraya y negrita fuera de texto)

No obstante a lo anterior, en la visita de revisión de este reclamo, ya se pudo constatar que el servicio se encuentra suspendido. Por consiguiente, **se procede a reliquidar la factura del periodo 2018-01 sin consumo (0 m3) y cobrando solo lo correspondiente a los cargos fijos** por la disponibilidad del servicio. Ajuste que se aplica sobre la factura del periodo 2018-01.

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 2018-01, retirando el consumo promedio que se había facturado estando el servicio suspendido.

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, a reliquidar la factura del periodo 2018-01 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 CLARA INES MARTINEZ CHAUX, enviando citación a Dirección de Notificación: C 9 5 52 IN 101, 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

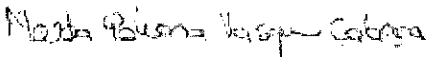
PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, en la oficina de peticiones, quejas y recursos o por cualquiera de los medios autorizados por la Ley.

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
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: gvalbuena