

472
 Servicios Postales Nacionales S.A.
 NIT 900.062917-9
 DG 25 G 95 A 55
 Línea Nat: 01 8000 111 218

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN912396668C0

REMITENTE

Nombre/ Razón Social
 EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
 E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
 Dirección: Calle 8 No. 6-02

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN912396668C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón social:
 MARIA GLADYS TRUJILLO DE MDRA
 Dirección: C 8 24A 39APTO. 301BQ. B

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410005016

Fecha Pre-Admisión:
 01/03/2018 18:19:19

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2018
 LE 30 de 2011 Modificada por Ley 1712 del 2014

Centro Operativo: PO.NEIVA

PO.NEIVA

Orden de servicio: 9375458

9375458

Fecha Pre-Admisión: 01/03/2018 18:19:19

01/03/2018 18:19:19

4015
 480

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA
 E.S.P.-PQR
 Dirección: Calle 8 No. 6-02
 Referencia: NIT/C.C/T.: 891180010
 Teléfono: 3003883582 - Código Postal: 410010326
 Dpto: HUILA Código Operativo: 4015480
 Ciudad: NEIVA_HUILA

Nombre/ Razón Social: MARIA GLADYS TRUJILLO DE MDRA
 Dirección: C 8 24A 39APTO. 301BQ. B
 Tel: No. 008808 Código Postal: 410005016
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015480

Valores Destinatario Remiteinte
 Pesa Fieico(grs):200
 Pesa Volumétrica(grs):0
 Pesa Facturada(grs):200
 Valor Declarado:\$0
 Valor Fleta:\$5.200
 Costa de maneja:\$0
 Valor Total:\$4.420

Dica Contenedor: **OFICIO BLANCO**
3 RISOS ROJO
 Observaciones del cliente: **1 AIR**
3052

Causal Devoluciones:

- RE Rehusada
- NE No existe
- NS No reside
- NR No reclamado
- DE Descartada
- Dirección errada

C3
 C2
 FA
 AC
 FM

- Cerrada
- No contactado
- Fallecida
- Apartado Clausurado
- Fuerza Mayer

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 01/03/2018

Distribuidor: **Dina E. Rojas**

C.C. **C.C.: 1.709.01**

Gestión de entrega: **1-3-18 3-3-18**



48154604015480RN912396668C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Dirección: 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 218 / Tel contacto: (57) 472 1111
 El servicio de correo certificado es un compromiso del contrato para garantizar el tiempo de entrega en el correo certificado 4-72. No se garantiza el tiempo de entrega.

Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/MIN. Transp. Mensajería Expresa 001967 de 9 septiembre del 2011
 Decreto del 20 de mayo de 2014 sobre el transporte postal certificado. Ley 1712 del 2014. Decreto del 20 de mayo de 2014 sobre el transporte postal certificado. Ley 1712 del 2014.

4015
 460
 PO.NEIVA
 SUR



006608

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
NIT. 891.11 010-8

Neiva, 1 DE MARZO DE 2018

Señor(a)

MARIA GLADYS TRUJILLO DE MORA
C 8 24A 39APTO. 301BQ. B

SERVICIO SUSCRITO No. **120515560**

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. 126565 de 31 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. **9180 de 20 DE FEBRERO 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 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 07:24 AM, se expide el presente **AVISO** hoy 1 DE MARZO DE 2018.

Cordialmente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectado por: NGARZON

Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila
Tels. 8725500 Fax 8712130 – 116
E-mail: info@epneiva.gov.co
www.lasceibas.gov.co

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS-SSP

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

NIT. 891.180.010-8

ACTO EMPRESARIAL No. 9180 DE 20 DE FEBRERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126565 de 31 DE ENERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) MARIA GLADYS TRUJILLO DE MORA, para el predio ubicado en la C 8 24A 39APTO. 301BQ. B, identificado con Servicio Suscrito No. 120515560, al cual se le asignó el radicado No. 126565 de 31 DE ENERO DE 2018.

LA PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR DE LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. EN USO DE LAS FACULTADES LEGALES CONFERIDAS POR LA LEY 142 DE 1994 Y LA LEY 1437 DE 2011, Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, Y EN ATENCIÓN A LOS SIGUIENTES

USUARIO SOLICITA CAMBIO DE ESTRATO, ANEXA FACTURA LAS CEIBAS, FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANÍA Y CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN ORIGINAL.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 31 DE ENERO DE 2018 el (la) señor(a) MARIA GLADYS TRUJILLO DE MORA identificado con C.C. No. 36148581, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 126565 consistente en ESTRATO INCORRECTO de la factura con Cuenta para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 120515560 Ciclo 8 ubicada en la dirección C 8 24A 39APTO. 301BQ. B

Que para establecer el RECLAMO la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., efectuó los siguientes trámites:

Con el propósito de dar respuesta en términos de ley al escrito petitorio instaurado en debida forma ante LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., el día 31 de Enero del presente año, donde se solicita el cambio del estrato Medio (4) a Medio-Bajo (3), del predio ubicado en la C 8 24A 39 APTO 301BQ B y con Cuenta de servicios públicos No. 120515560; se tiene para indicar que:

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., facturó los consumos, vertimientos y cargos fijos de acueducto y alcantarillado del predio con Cuenta No. 120515560 para los Periodos 2017-09, 2017-10, 2017-11, 2017-12, 2018-01, 2018-02, (periodo vigente), por estrato cuatro(4), de acuerdo con información que inicialmente había sido reportada por parte de la Secretaria de Planeación Municipal, entidad que de conformidad con la Ley se encarga en la ciudad de Neiva del proceso de estratificación de predios destinados a uso residencial.

Ahora bien, de acuerdo con certificado No. 0281 del 29 de Enero de 2018 expedido por la Secretaria de Planeación y Ordenamiento Municipal de Neiva, se aprecia que tal entidad certifica que el estrato real del predio identificado con Cuenta No. 120515560, es Medio-Bajo (Estrato 3), por lo tanto ante la evidencia documental del estrato real del predio y teniendo en cuenta que la facturación desde el periodo de 2017-09 (septiembre) hasta al periodo vigente 2018-02 (Febrero) se hizo con un estrato errado (4) se ordenará restablecer el estrato Medio-Bajo (3) al predio que motiva la presente decisión.

Se aclara que no se procede a re liquidar periodo alguno susceptible de reclamación porque los estratos 3 y 4 no se les aplica subsidio ni pertenecen al grupo de contribuyentes, según lo consagra el Artículo 2° del Acuerdo 030 de 2016 (20 diciembre) "Por lo cual se fijan los Factores de Subsidios y compensaciones para los

servicios públicos domiciliarios del Municipio de Neiva para el Quinquenio 2017-2021" , por lo cual regula lo siguiente:

"...**ARTICULO 2º**: Factor de subsidio para los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado. Para cada uno de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado de la zona urbana y rural del Municipio de Neiva el factor de subsidio a aplicar en el consumo básico será:

Residencial estrato 1: 54%

Residencial estrato 2: 36%

Por lo expuesto anteriormente y con base en los artículos 102, 103 y 104 de la Ley 142 de 1994, del Acuerdo 030 de 2016 antes referenciado y demás normas concordantes en materia de estratificación que rigen en Colombia, no se accede a re liquidar periodo alguno susceptible de reclamación, no obstante; se accede a ordenar el cambio del estrato del inmueble de **Medio (4) a Medio-Bajo (3)**

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: el numeral 90.2 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.

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 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."

ARTÍCULO 102.- Estratos y metodología. Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación. La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.

ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios. Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: "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 fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P..

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: ACCEDE al reclamo presentado por MARIA GLADYS TRUJILLO DE MORA identificado con C.C. No. 36148581 por concepto de ESTRATO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA GLADYS TRUJILLO DE MORA enviando citación a Dirección de Notificación:, C 8 24A 39APTO. 301BQ. B haciéndole entrega de una copia de la misma:

ARTICULO TERCERO: Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA GLADYS TRUJILLO DE MORA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 120515560 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO CUARTO:. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en NEIVA, el 20 DE FEBRERO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectó: **tmohammed**