



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

**CORREO CERTIFICADO NACIONAL**



**REMITENTE**

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

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 41001D326

Envío: RN912396685CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:  
 YOLANDA LOSADA DE VARGAS

Dirección: K 5 17 64 APTD 382

Ciudad: NEIVA\_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 41001D359

Fecha Pre-Admisión:

01/03/2019 16:19:19

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011  
 M. 10 Dan. Mónica E. Cordero 010027 del 02/08/2011

Centro Operativo: PO.NEIVA  
 Orden de servicio: 9375456

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

RN912396685CO

4015  
500

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA  
 E.S.P.-PQR  
 Dirección: Calle 6 No. 6-02  
 Referencia: NIT/C.C/T.L:891190018  
 Teléfono: 3003863562 - Código Postal: 410010326  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4815468

Nombre/ Razón Social: YOLANDA LOSADA DE VARGAS  
 Dirección: K 5 17 64 APTD 382  
 Tel: No. 006610 Código Postal: 410010359  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015580

Valores  
 Destinatario  
 Remitente  
 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

Dica Contener: *Crema UP P.V. Negra*  
 Observaciones del cliente:

**Causal Devoluciones:**

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	<input type="checkbox"/>	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> FA		<input type="checkbox"/>	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> AC		<input type="checkbox"/>	Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> FM		<input type="checkbox"/>	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido				Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada				

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Te **Cesar Paz** Nombre:  
 Fecha de entrega: *01/03/2019*

Distribuidor:  
 C.C. **C.C. 1.075.273.780**

Gestión de entrega:  
 *01/03/2019*  
*11-58*  *30/03/2019*  
*9:44*

4015  
460

PO.NEIVA  
SUR



d015d604915500RN912396685CO



006610

**LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**  
**NIT. 891 110.010-8**

Neiva, 1 DE MARZO DE 2018

Señor(a)  
**YOLANDA LOSADA DE VARGAS**  
**K 5 17 64 APTO 302**

SERVICIO SUSCRITO No. **130510900**

**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. 126572 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. **9178 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 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 sigüentes 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](mailto:info@epneiva.gov.co)  
[www.lasceibas.gov.co](http://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. 9178 DE 20 DE FEBRERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126572 de 31 DE ENERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) YOLANDA LOSADA DE VARGAS, para el predio de la dirección C 16 3A 03 identificado con la cuenta No. 130510900.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**USUARIA INFORMA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO DESDE EL MES DE OCTUBRE HASTA LA FECHA Y SOLICITA QUE SE LE DESCUENTE LOS VALORES COBRADOS POR PROMEDIO**

**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 2 DE FEBRERO DE 2018, al predio con Cuenta No. 130510900, se pudo determinar que: LECTURA 252 - PREDIO DESOCUPADO.

**CONSIDERACIONES**

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **Las Ceibas Empresas Publicas De Neiva ESP**, el historial del predio de la referencia de los últimos cuatro (04) meses materia de reclamo lo siguiente:

Mes	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo	
Enero	252	252	7	Promedio
Diciembre	252	252	0	Desocupada
Noviembre	252	248	4	Consumo real acorde a la diferencia de Lecturas
Octubre	248	240	8	Consumo real acorde a la diferencia de Lecturas

La anterior gráfica que plasma la información de los últimos cuatro meses objeto de reclamación, reflejando que en los meses de Octubre y Noviembre la entidad le ha facturado un consumo real acorde con la estricta variación de lectura reportada por su aparato de medición, así mismo en el mes de Diciembre el Predio se encontró desocupado y no se generó consumo del servicio, motivo por el cual la dependencia delegada facturó para estos Periodos **0 M3**, generando así sólo el cobro de los cargos fijos. En relación al cobro de cargos fijos claramente el numeral 2 del artículo 90 de la ley 142 de 1994, dispone que es posible para las empresas prestadoras 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 incluye 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 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 este cargo la utilización del servicio, puesto que el 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.

Al respecto de la realización del pago de lo conceptuado, en la Resolución CRA 287 de 2004 en su artículo 2 estipula 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 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.

Así las cosas, directamente el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.** no procede a re liquidar los meses de **Octubre, Noviembre y Diciembre** por cuanto la entidad generó el cobro real y debido según la estricta diferencia de lecturas.

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) kilowats/ 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. 126572 de fecha de 02 de Febrero de 2018, donde se establece en observaciones "Predio desocupado, Lect. 252", en ese orden de ideas, la Empresa **ACCEDE PARCIALMENTE** a re-liquidar el consumo del mes de **Enero** de **7 M3** a **0 M3** de consumo.

Así las cosas, directamente el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**, re-liquidará el mes de **Enero** de **7 M3** a **0 M3** y se procederá a descontar el respectivo valor, el cual se verá reflejado a su favor en la factura que se entregue anexa a la presente decisión.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la entidad prestadora del servicio.

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 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. 126572 de 31 DE ENERO DE 2018, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

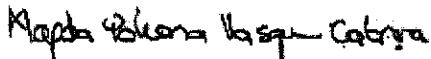
**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a YOLANDA LOSADA DE VARGAS, enviando citación a Dirección de Notificación: K 5 17 64 APTO 302, haciéndole entrega de una copia de la misma e informándole que contra la presente proceden 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 20 DE FEBRERO DE 2018

Atentamente,



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

Proyectó: tmohammed