



Servicios Postales Nacionales S.A.
NIT 900.062917-9
DG 25 G 95 A 55
Línea Nat. 01 8000 111 210



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN914104328CO

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 9394175

Fecha Pre-Admisión: 05/03/2018 16:21:13

REMITENTE

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

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN914104328CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
JOSE RICARDO GONZLEZ SDTO

Dirección: C 6 17 02

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410005118

Fecha Pre-Admisión:
05/03/2018 16:21:13

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011
L. 771 del 2007

4015
480

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.I.: 891180010
Referencia: Teléfono: 3003863552 - Código Postal: 410010326
Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Nombre/ Razón Social: JOSE RICARDO GONZLEZ SOTO
Dirección: C 6 17 02 Código Postal: 410005118
Tel: Na. 006855 Código Operativo: 4015480
Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

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

Dice Contener:
Empresas Públicas de Neiva
Puerto Nacional
Observaciones del cliente:
2043

Causal Devoluciones:

| | | | | |
|----|------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| RE | Rehusado | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Cerrado |
| NE | No existe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | No contactado |
| NS | No reside | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Fallecido |
| NR | No reclamado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Apartado Clausurado |
| DE | Desconocido | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Fuerza Mayor |
| | Dirección errada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: *del 05/03/2018*

Distribuidor: *Diego E. Rojas*

Gestión de entrega: *6-3-18 9:30*



40154604015480RN914104328CD

4015
460

PO.NEIVA
SUR



006655

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

Neiva, 5 DE MARZO DE 2018

Señor(a)
JOSE RICARDO GONZLEZ SOTO
C 6 17 02

SERVICIO SUSCRITO No. **150232300**

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. 126650 de 5 DE FEBRERO 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. **9239 de 23 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 07:27 AM, se expide el presente AVISO hoy 5 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 DOMICILIARIOS

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

NIT. 891.180.010-8

RESOLUCIÓN No. 9239 DE 23 DE FEBRERO DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126650 de 5 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) JOSE RICARDO GONZALEZ SOTO, para el predio de la dirección C 6 17 12 identificado con la cuenta No. 150232300.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO INFORMA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO DESDE EL 5 DE NOVIEMBRE DEL 2017. SOLICITA SE DESCUENTE LOS CONSUMOS COBRADOS POR PROMEDIO.

CONSIDERANDO

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **LAS CEIBAS EMPRESAS S.P.**, el historial del predio de la referencia, el cual refleja en los últimos cinco (5) Meses que son objeto de reclamación:

| Periodo | Lec. Actual | Lec. Anterior | Consumo | Promedio |
|----------------|--------------------|----------------------|----------------|-----------------|
| Enero | 525 | 525 | 9 | 9 |
| Diciembre | 525 | 513 | 3 | 9 |
| Noviembre | 513 | 513 | 9 | 9 |

La anterior gráfica que plasma la información de los últimos cinco 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"**, Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P, le ha facturado en el mes Diciembre se facturo consumo real según por lo reportado por la estricta diferencia de lecturas de su medidor, en el mes de Noviembre y Enero susceptible de reclamación se ha facturado un consumo promedio encontrándose las lecturas iguales; se envía visita ocular N° 126650 el día 7 de Febrero de 2018 donde en observaciones "Predio se observa desocupado, Lectura 525", con lo anterior se pudo evidenciar que el predio se encontraba desocupado para el mes susceptible de reclamación, razón por la cual se procede a reliquidar el mes de Noviembre y Enero a 0 M3 por la novedad de desocupado, cobrando solo los cargos fijos.

Según lo dispuesto por el Artículo 37 de la CRA 351 de 2005, en lo correspondiente a Inmuebles desocupados.: 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.

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.

Preciso es informarle que en su facturación se verá reflejado el valor de los **cargos fijos**. En relación al cobro del cargo fijo por parte de la Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; 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.

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.

Ahora bien en lo referente al servicio público domiciliario de **ASEO**, tendrá que elevar su petición y cualquier otro reclamo y/o queja directamente a las oficinas del prestador de este servicio que es **CIUDAD LIMPIA NEIVA E.S.P.** y la cual tiene sus oficinas de atención al usuario en la **CARRERA 6 No. 11-65 LOCAL 4 o en la Ventanilla No. 9 de la Oficina de Atención al Usuario de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva**; lo anterior, ya que esta empresa no puede responder o referirse a servicios públicos domiciliarios que no presta, ni factura. Será Ciudad Limpia de Neiva la encargada de practicar las pruebas pertinentes tendientes a tomar la decisión de revisar el cobro de la deuda anterior por concepto del servicio de aseo.

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, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 126650 de 5 DE FEBRERO 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 JOSE RICARDO GONZALEZ SOTO, enviando citación a Dirección de Notificación: C 6 17 02, 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 23 DE FEBRERO DE 2018

Atentamente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectó: jmolina