

4-72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CDRREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA  
Orden de servicio: 10788110

Fecha Pre-Admisión: 30/10/2018 15:28:45



RA033991475C0

4015  
000

**Remitente**  
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PDR  
Dirección: Calle 6 No. 8-82 NIT/C.C.T.I: 88118801C  
Referencia: Teléfono: 3803063562 - Código Postal: 410010328  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4815480

**Causal Devoluciones:**

<input checked="" type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> N1	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Faltó
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apartada Clausurada
<input type="checkbox"/> DE	Descenocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada		

**Destinatario**  
Nombre/ Razón Social: ESTRELLA LOAIZA  
Dirección: C 71A 1BW 40 B/ LA VORAGINE  
Tel: No. 009871 Código Postal: Código Operativo: 4815000  
Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Here:

**Valores**  
Peso Físico(grams): 200  
Peso Volumétrico(grams): 0  
Peso Ficticio(grams): 208  
Valor Declarado: \$0  
Valor Flete: \$5.290  
Costo de manejo: \$0  
Valor Total: \$4.428

**Observaciones del cliente:**  
CASA 7/1950  
VARIABLE NEIVA 7392

Fecha de entrega: 01 NOV 2017  
Distribuidor: Silvio Cometa Osorio  
C.C. C.C. 83220.596  
Gestión de entrega: 31/10/18

4015  
460  
PO.NEIVA  
SUR



4815468401586BRA033991475CD

01 NOV. 2017



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

Neiva, 30 DE OCTUBRE DE 2018

Señor(a)  
**ESTRELLA LOAIZA**  
**C 71A 1BW 40 B/ LA VORAGINE**

= 009671

SERVICIO SUSCRITO No. **11857950**

**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. 133201 de 28 DE SEPTIEMBRE 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. **15839 de 19 DE OCTUBRE 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 Unviersltaria - 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 07:05 AM, se expide el presente AVISO hoy 30 DE OCTUBRE DE 2018.

Cordialmente,

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

---

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

Proyectado por: MMOSQUERA

Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila  
Teis. 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. 15839 DE 19 DE OCTUBRE DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 133201 de 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) ESTRELLA LOAIZA, para el predio de la dirección CL 71 A 1 B W 04 PI 2 identificado con la cuenta No. 11857950.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**USUARIO MANIFIESTA QUE SE ESTA GENERANDO UN COBRO POR PROMEDIO QUE NO CORRESPONDE YA QUE EL PREDIO SIEMPRE HA ESTADO DESOCUPADO. SOLICITA SE RELIQUIDEN LOS PERIODOS FACTURADOS 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 los meses objeto de reclamación:

<b>Periodo</b>	<b>Lec. Actual</b>	<b>Lec. Anterior</b>	<b>Consumo</b>	<b>Promedio</b>
Octubre	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0
Junio	0	0	3	3
Mayo	0	0	0	0

La anterior gráfica que plasma la Información de los meses objeto 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 los meses de mayo, julio, agosto, septiembre y octubre el consumo real que arrojó la estricta diferencia de lecturas, siendo para este caso un consumo de 0 M3 por encontrarse el predio con la novedad de desocupado.

Ahora, se observa que en el mes de Junio se evidencia que la entidad facturo un consumo promedio encontrándose las lecturas iguales; se envía visita ocular N° 133201 el día 01 de octubre de 2018 donde en observaciones "Predio se observa desocupado con aviso de se vende, Lectura 000", 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 Junio 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) kilowatts/ 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 las 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.

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: ACCEDE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 133201 de 28 DE SEPTIEMBRE 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 ESTRELLA LOAIZA, enviando citación a Dirección de Notificación: C 71A 1BW 40 B/ LA VORAGINE, 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 19 DE OCTUBRE DE 2018

Atentamente,

*Magda Yohana Vasquez Cabrera*

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

Proyectó: jmolina