

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



Centro Operativo: PO.NEIVA
 Orden de servicio: 10798238

Fecha Pre-Admisión: 01/11/2018 15:39:57

RA035362583CO

4015
500

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR		Causal		Devoluciones:																														
	Dirección: Calle 6 No. 6-02		NT/C.C/T.: 881160010		<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td> <td>Rehusado</td> <td><input type="checkbox"/> C1</td> <td><input type="checkbox"/> G2</td> <td colspan="2">Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td> <td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> NI</td> <td><input type="checkbox"/> N2</td> <td colspan="2">No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NS</td> <td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td> <td></td> <td colspan="2">Fallecido</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td> <td></td> <td colspan="2">Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE</td> <td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> FM</td> <td></td> <td colspan="2">Fuerza Mayor</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> G2	Cerrado		<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	<input type="checkbox"/> N2	No contactado		<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido		<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado		<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> G2	Cerrado																															
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	<input type="checkbox"/> N2	No contactado																															
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido																															
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado																															
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor																															
Referencia:		Teléfono: 3003863582	Código Postal: 410010326																																
Ciudad: NEIVA_HUILA		Depto: HUILA	Código Operativo: 4015480																																
Destinatario	Nombre/ razón Social: JORGE ANTO RAMOS PAREDES		Firma nombre y/o sello de quien recibe:																																
	Dirección: K 12 14 44 B/ SANTA LIGRADA																																		
Tel: No. 009694		Código Postal: 410010457	Código Operativo: 4015500																																
Ciudad: NEIVA_HUILA		Depto: HUILA																																	
Valores	Peso Fisico(grams): 200		Dica Contener:		C.C. Tel: 02 NOV. 2018 11:20																														
	Peso Volumétrica(grams): 0		E.D. BP Blanco		Fecha de entrega:																														
Peso Facturado(grams): 200		Observaciones del cliente: 10 to # de p. 50 y oficina		Distribuidor:																															
Valor Declarado: 50				C.C. Cristian Motta Bahamon																															
Valor Flete: \$5.200				Gestión de entrega:																															
Coste de manejo: \$0				<input type="checkbox"/> 1er G.C. 1.075.292.532																															
Valor Total: \$4.420																																			

4015
460
PO.NEIVA
SUR



40154894015580RAB35362583CO



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

Neiva, 1 DE NOVIEMBRE DE 2018

Señor(a)
JORGE ANTIO RAMOS PAREDES
12 14 44 B/ SANTA LIBRADA

009694

SERVICIO SUSCRITO No. **310387832**

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. 133287 de 5 DE OCTUBRE 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. **15947 de 23 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 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 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 07:06 AM, se expide el presente AVISO hoy 1 DE NOVIEMBRE 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
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. 15947 DE 23 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 133287 de 5 DE OCTUBRE DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) JORGE ANTIO RAMOS PAREDES, para el predio de la dirección C 18 42 00 C A2 identificado con la cuenta No. 310387832.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

EL SEÑOR JORGE ANTONIO RAMOS PAREDES, RADICA ESCRITO EN EL CUAL MANIFIESTA QUE EL INMUEBLE UBICADO EN LA C 18 NO 42 00 C A2, BAJO CUENTA CONTRATO No 310387832, SE ENCUENTRA DESOCUPADO. SOPORTADO EN LO EXPUESTO SOLICITA SEAN APLICADOS LOS RESPECTIVOS DESCUENTOS

Teniendo en cuenta que 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:

Con base en la reclamación elevada se efectuó visita al predio como lo constata acta de inspección ocular No 133287, del 06 de Octubre del 2018, acta debidamente suscrita por el usuario y/o suscriptor.

"PREDIO DESOCUPADO Y LLAVE DE CORTE CERRADA, SE LE REALIZA PRUEBA DE LLAVES AL MEDIDOR Y TRABAJA BIEN HAY UNA LLAVE TERMINAL AFUERA EN EL JARDIN, SE ARRIENDA, LECTURA 3340".

Siguiendo con el análisis se verificó en el sistema de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, para la hoja de vida de la cuenta No 310387832, conforme con lo estipulado en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, las facturas que al momento de la presentación de este reclamo no superaran los cinco (5) meses de haber sido expedida por La Empresa, ya que solo sobre estas es procedente el reclamo hallandolos periodos reclamados hallando:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo Periodo	Consumo Promedio	Novedad
2018-10	3340	3340	0	6	Solo Cobro de Cargos Fijos Sin Consumo Por No Presentar Diferencia de Lecturas Novedad Desocupado
2018-9	3340	3340	0	6	Solo Cobro de Cargos Fijos Sin Consumo Por No Presentar Diferencia de Lecturas Novedad Desocupado
2018-8	3340	3334	6	7	Consumo Reportado Por Diferencia de Lecturas (Sin Desviación Significativa)
2018-7	3334	3324	10	7	Consumo Reportado Por Diferencia de Lecturas (Sin Desviación Significativa)
2018-6	3324	3318	6	9	Consumo Reportado Por Diferencia de Lecturas (Sin Desviación Significativa)
2018-5	3318	3311	7	10	Consumo Reportado Por Diferencia de Lecturas (Sin Desviación Significativa)

Sobre el particular se debe efectuar una diferenciación entre los periodos facturados y el metodo utilizado en ellos.

Para los periodos 2018-5, 2018-6, 2018-7 y 2018-8, Como lo refleja la grafica que establece el historico de lecturas y consumos, se observa un consumo reportado por la estricta variación de lectura, consumo que efectivamente se facturo en cumplimiento de los dispuesto por el artículo 146 de la ley 142 de 1992 (...): **"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.(...)

Sumado a ello al ser un consumo inferior al historico de la cuenta **No** se hizo necesario efectuar visita de revisión previa a la facturación encaminada a investigar novedades en el predio; como lo regula el artículo 149 de la ley 142 de 1994 *"Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso"* si no que se envío lo reportado por el contador,

La entidad tiene la obligación respecto a los predios que se encuentran desocupados, y no reflejen diferencia de lecturas en facturar solo el cobro de cargos fijos, ahora bien si se genera diferencia de lecturas la responsabilidad se traslada al propietario y/O encargado del bien inmueble en efectuar visitas periódicas con el propósito de verificar y eliminar la fugas perceptibles en los puntos de servicios o en acometidas internas.

Ya para los periodos 2018-9 y 2018-10, al encontrar que no existe diferencia de lecturas, se dio cabal cumplimiento a lo estipulado en la normatividad legal en la materia en el sentido de no generar cobros por consumos promedios, procediendo a facturar SOLO lo correspondiente a cargos fijos. En ese sentido se le informa que dicho cobro se encuentra ajustado a generarse por contar el inmueble con disponibilidad permanente del servicio lo que le permite al usuario utilizar el servicio en cualquier momento, razón por la cual es viable que se continúen cobrando los valores correspondientes a los cargos fijos, por la disponibilidad del servicio. Lo indicado, ya que como se señaló anteriormente, 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".

Respecto a la finalidad del cargo fijo, la Sentencia C-353/06, señaló:

"(...) Ahora bien. Consideró el legislador expresamente, que el cargo fijo debía estar orientado en función de financiar los costos de la disponibilidad del servicio, a fin de evitar que las empresas puedan acudir al cargo fijo para obtener utilidades, o financiar otro tipo de gastos en que estas puedan incurrir, con lo cual, el cargo fijo tampoco puede ser soporte para trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente. Así, el cargo fijo tiene como finalidad que las empresas puedan recuperar los costos por los servicios prestados que pueden originarse en la disponibilidad permanente del servicio, para lo cual se debe subvencionar los gastos necesarios que implica esta garantía, que habrá de traducirse en beneficios para los usuarios en cuanto podrán disponer de un servicio continuo y eficiente. Ahora, su cobro independiente al consumo real del servicio no debe generar costos diferentes a los propios de la disponibilidad del servicio. (...) De esa manera los costos fijos a los que alude la norma demandada, es decir los que reflejan los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independiente del nivel de uso, hacen que el prestador del servicio reciba cierto dinero con el cual, dentro de la libre competencia, se logre que la empresa sea viable y garantice la disponibilidad permanente del servicio y su prestación de manera eficiente (art. 333 C.P.)" (Sentencia C-353/06) (subraya y negrita fuera de texto)

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido y sin acceder a retirar los consumos facturados por la estricta diferencia de lecturas, ni los cobros por concepto de cargos fijos.

Para finalizar se le informa al usuario que para cualquier *petición, queja, reclamo y/ sugerencia* que tenga respecto al

servicio público domiciliario de **ASEO**, deberá acercarse a solicitarlo, presentarlo y/o informarlo 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 Publicas de Neiva E.S.P.** lo anterior, ya que la entidad no puede responder o referirse a servicios públicos domiciliarios que no presta, ni factura.

De esta forma, **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P.**, en cumplimiento a lo establecido por nuestra Constitución Política en su **ARTICULO 23.** "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de Interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*" y siguiendo los parámetros establecido en los artículos 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 de ley 1755 de 2015, y con forme a los lineamiento de Ley 1437 de 2011, le hemos dado trámite a su petición y se ha proferido el respectivo pronunciamiento administrativo sobre la misma.

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: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 133287 de 5 DE OCTUBRE 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 **JORGE ANTIO RAMOS PAREDES**, enviando citación a Dirección de Notificación: K 12 14 44 B/ SANTA LIBRADA, 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 OCTUBRE DE 2018

Magda Yohana Vasquez Cabrera

MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: jcaicedo