

4
72

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9



CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA

Fecha Pre-Admisión: 25/02/2020 15:52:53

Orden de servicio: 13288736

RA246005115C0

4015
000

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA		Causal Devolución:																														
	Dirección: CALLE 6 No 6-02 ESQUINA NIT/C.C.T.1891189910		<table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Rohusado</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NS</td> <td>No resido</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dirección errada</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>		RE	Rohusado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado	NE	No existe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No contactado	NS	No resido	<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"/>
RE	Rohusado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado																													
NE	No existe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No contactado																													
NS	No resido	<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"/>																														
	Referencia: AV147402	Teléfono: 0	Código Postal: 410919328																														
	Ciudad: NEIVA_HUILA	Oppte: HUILA	Código Operativo: 4015480																														
Destinatario	Nombre/ Razón Social: CESAR AMAYA MUÑOZ		Firma nombre y/o sello de quien recibe:																														
	Dirección: CL 10 SUR 12 94 AP 291		<p><i>C</i></p>																														
	Tel: 3143949837 8739565	Código Postal: 410998	Código Operativo: 4915999																														
	Ciudad: NEIVA_HUILA	Dpto: HUILA																															
Valores	Peso Físico(grams): 299	Bice Centonar:																															
	Peso Volumétrico(grams): 0	Observaciones del cliente: <i>C. Blanca y Gris R. Gris 2R # 7793</i>																															
	Peso Facturado(gram): 290	Fecha de entrega: <i>del 26 de febrero de 2020</i>																															
	Valor Declarado: \$0	Distribuidor: ELMER CARDOZO																															
	Valor Flete: \$5.299	C.C. C.C.83 391.775																															
	Costo de manejo: \$0	Destino de entrega: <i>1er</i> <i>del 26 de febrero de 2020</i> <i>10:12</i>																															
	Valor Total: \$4.429	26 FEB 2020																															

4015
460
PO.NEIVA
SUR

27 FEB 2020



49154694915989RA246005115C0



AV147402

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

Neiva, 25 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)
CESAR AMAYA MUÑOZ
CL 10 SUR 12 04

SERVICIO SUSCRITO No. 241109580

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. 147402 de 23 DE ENERO DE 2020**, 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. **30021 de 12 DE FEBRERO DE 2020**. 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 08:12 AM, se explde el presente AVISO hoy 25 DE FEBRERO DE 2020.

Cordialmente,

LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL-LAS CEIBAS-EPN

Proyectado por: PALBARRACIN

Calle 6 No. 6-02 Neiva-Huila
Tel. 8725500
E-mail: info@lasceibas.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. 30021 DE 12 DE FEBRERO DEL 2020.**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147402 de 23 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) CESAR AMAYA MUÑOZ, para el predio de la dirección CL 10 SUR 12 04 AP 201 identificado con la cuenta No. 241109580.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO RECLAMA POR EL CONSUMO PROMEDIO FACTURADO EN EL MES DE ENERO YA QUE EL PREDIO SE ENCONTRABA DESOCUPADO, FUE HABITADO EL 16 DE ENERO DEL 202, SOLICITA SE RELIQUIDE LA FACTURA DE ESTE PERIODO.

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., como empresa prestadora de servicios públicos regida por la Ley 142 de 1994 y en virtud del artículo 158 de la misma, está en la obligación de responder las peticiones quejas y reclamos que se le alleguen dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Con base en la reclamación elevada se efectuó visita al predio como lo constata acta de inspección ocular **No. 1107091** del 4 de febrero del 2020, en donde se halló:

"Se realiza visita técnica, servicio Directo, no tiene medidor, usuario manifiesta que fue robado hace 15 días, surte apto 202, habitado nuevamente hace 20 días, habitado por 2 personas, servicios internos en buen estado, se dejo constancia de la visita."

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **Las Ceibas Empresas Publicas De Neiva ESP**, la hoja de vida de la cuenta **No. 241109580** analizando el periodo 2020-01 (enero), objeto del reclamo, pues su análisis resulta necesario para determinar el consumo promedio facturado por la empresa y la decisión a tomar en la presente resolución, la cual fue la siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo Periodo	Consumo Promedio	Novedad
2020-01	62	62	7	7	Se facturó consumo promedio de 7 m3, pese a no tener diferencia de lectura.

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 las fugas perceptibles en los puntos de servicios o en acometidas internas.

Ahora, para el periodo **2020-01** si se enmarca dentro de lo estipulado en el párrafo anterior, (predio desocupado sin diferencia de lectura), así las cosas se encuentra procedente entrar a modificar el consumo facturado por promedio de periodo en mención a 0 m3 y solo generar el cobro de lo correspondiente a cargos fijos, es decir, los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso de conformidad a los presupuestos de la Ley 142 de 1994, Artículo 90. Elementos de las fórmulas de tarifas, numeral 90.2 inciso segundo, en donde considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos.

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.

De igual forma, la empresa aplicando por analogía 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. (...)

En este caso en particular nos encontramos inmersos dentro de la causal estipulada en el literal B y C- del artículo 37 de la CRA 351 del 2005, según lo soporta el acta de inspección ocular **No. 1107091** del área de PQR (descrita inicialmente en esta resolución), y por ende, nos permite concluir que el predio se encontraba desocupado (no habitado) para los periodos anteriormente señaladas brindado firmeza a la decisión adoptada.

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.

Por lo tanto, la empresa decide acceder parcialmente a la pretensión del señor CESAR AMAYA MUÑOZ y re liquidar el consumo facturado para el período 2020-01 de 7m3 a 0 m3, todo ello, de conformidad a lo motivado a la presente resolución (se accede a lo pretendido).

En los mismos términos, se 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 y/o en la Ventanilla N° 9 ubicada en Las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P en la Cl. 6 # 6-02; lo anterior, ya que Empresas Públicas de Neiva S.A. ESP no puede responder o referirse a servicios públicos domiciliarios que no presta, ni factura.

Por todo lo anteriormente expuesto, el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - 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: ACCEDER, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147402 de 23 DE ENERO DE 2020, 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 CESAR AMAYA MUÑOZ, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 10 SUR 12 04, 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 ESPECIALIZADO - 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 12 de febrero del 2020.



LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: mmariaca

Aviso de llegada

5361618

472

DI

TR

SECTOR

Primera Gestión

Neiva 26 2 20 HORA 10:41

» Remitente: *Empresas Públicas*

» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía:

RA 246005115 Co

está en nuestras instalaciones y dado que no fue posible su entrega, se procederá como se indica a continuación:

Se hará nuevo intento de entrega

27 2 20

Segunda Gestión

Neiva 27 2 20 HORA 10:12

» Nombre del Distribuidor: *EIMEX*

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección

El envío será devuelto al Remitente

El envío se almacenará en la unidad de rezagos de 4-72*

» Para cualquier información adicional acerca de su envío, favor comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente en Bogotá (57-1)419 9299 o a nivel nacional 018000 111 210 para información del envío*