

472

4015
000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917.9



214

CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo : PO.NEIVA
 Orden de servicio: 13289736

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

RA246005150CO

Remitente
 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
 Dirección: CALLE 8 No 8-02 ESQUINA NIT/C.C.T.:891188818
 Referencia: AV1474D7 Teléfono: Código Postal: 41881D328
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 481548D

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rohusado	<input checked="" type="checkbox"/> NI	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Faltado
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> EM	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Dirección errada			

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: HERMILSON QUIMBAYO SERRANO
 Dirección: K 32 A 1 E BIS 89 ASENTAMIENTO VEINTE DE AGOSTO
 Tel: 3153378766 Código Postal: 418886 Código Dporativo: 481568D
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tel: Hora: 1:30

Valores
 Peso Físico(gre): 208
 Peso Volumétrico(gre):
 Peso Facturado(gre): 266
 Valor Declarado: \$6
 Valor Fiefo: \$5.260
 Costo de manejo: \$6
 Valor Total: \$4.426

Dico Contener:
*Factura Blanca p/sos 7
 Noche y ventars negra*
Observaciones del cliente:

Fecha de entrega: 27/02/20
 Distribuidor: Camilo Cortes V.
 C.C. C.C. 1.116.250.927
 Destino de entrega: DISTRIBUIDOR
 1or 26220 2do 27220
 930 1040

4015
460
PO.NEIVA
SUR



4B1546B4B15B0BRA246B05150CO



AV147407

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

Neiva, 25 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)
HERMILSON QUIMBAYO SERRANO
K 32 A 1 E BIS 09

SERVICIO SUSCRITO No. **230935900**

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. 147407 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. **30051 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 08:11 AM, se expide 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. 30051 DE 12 DE FEBRERO DEL 2020.**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147407 de 23 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) HERMILSON QUIMBAYO SERRANO, para el predio de la dirección KR 32 A 1 E BIS 09 identificado con la cuenta No. 230935900.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO MANIFIESTA QUE EL PREDIO ESTABA DESOCUPADO Y SE LE FACTURO CONSUMO PROMEDIO EN EL MES DE ENERO. INFORMA QUE SE HABITO EL DIA 2 DE ENERO 2020.

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. 1107073** del 8 de febrero del 2020, en donde se halló:

"Medidor se encuentra estable y no registra ninguna novedad, servicios internos en buen estado y no presentan ninguna anomalía, el predio se hábito el 2 de Enero 2020, de deja 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. 311324600** 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	340	340	10	10	Se facturó consumo promedio de 10 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 del 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 e 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.

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. 1107039** 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 a la pretensión de la señora HERMILSON QUIMBAYO SERRANO y re liquidar el consumo facturado para el periodo 2020-01 de 10 m3 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:

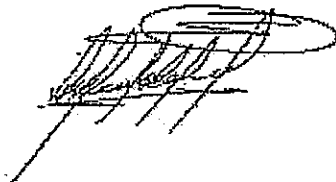
ARTICULO PRIMERO: ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147407 de 23 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a HERMILSON QUIMBAYO SERRANO, enviando citación a Dirección de Notificación: K 32 A 1 E BIS 09, 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

4-72

5366763

DI	TR	SECTOR
----	----	--------

Primera Gestión

Ciudad	DIA	MES	AÑO	HORA	am	pm
--------	-----	-----	-----	------	----	----

» Remitente:

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

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

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

Segunda Gestión

Ciudad	DIA	MES	AÑO	HORA	am	pm
--------	-----	-----	-----	------	----	----

» Nombre del Distribuidor:

- 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*