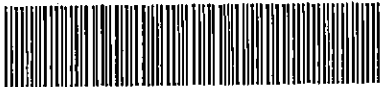


472

4015
470

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

RA246005248CO

Orden de servicio: 13288730

Remitente
Destinatario
Valores

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
 Dirección: CALLE 6 No 6-02 ESQUINA NIT/C.C.T.1891180010
 Referencia: AV147425 Teléfono: Código Postal: 410010328
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Nombre/ Razón Social: NOHORA PASCUAS
 Dirección: CL 19 SUR 31 44 AP 202 Manzanares I-II-III-IV Etapa
 Tel: 3206520580 Código Postal: 410006237 Código Operativa: 4015470
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA

Peso Físico (grs): 200
 Peso Volumétrico (grs): 0
 Peso Facturado (grs): 200
 Valor Declarado: \$9
 Valor Flete: \$5.200
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$4.420

Dico Contenedor:
 Observaciones del cliente: C. crema
 2P R- gris #3387

Causa Devoluciones:

RE	Rohusado	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado
NE	No existe	<input type="checkbox"/>	No contactado
NS	No residio	<input type="checkbox"/>	Follecido
NR	No reclamado	<input type="checkbox"/>	Apartado Clausurado
DE	Descenocido	<input type="checkbox"/>	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada	<input type="checkbox"/>	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tol: Hera:

Fecha de entrega: día mes año...
 Distribuidor:
 C.C. ELMER CARDOZO

Gestión de entrega:
 26 FEB 2020 2da 2:18 PM

4015
460

PO.NEIVA
SUR

27 FEB 2020



4015 4604015470RA246095248CO



AV147425

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

Neiva, 25 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)
NOHORA PASCUAS
CL 19 SUR 31 44

SERVICIO SUSCRITO No. 252959098

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. 147425 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. **29888 de 11 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 Unversitaria - 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. 29888 DE 11 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147425 de 23 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) NOHORA PASCUAS, para el predio de la dirección CL 19 SUR 31 44 AP 202 identificado con la cuenta No. 252959098.

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 PARA ESE PERIODO DE FACTURACION, FUE HABITADO EL DIA 17 DE ENERO DEL 2020, 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. 147425, del día 03 de febrero de 2020, en donde se halló:

"se efectúa visita técnica se toma lectura de medidor la cual se observa en 60 el medidor se encontró estable al momento de la visita sólo registra en prueba de llaves puntos de servicio visibles normales predio habitado por dos adultos el apartamento anteriormente se encontraba desocupado se hábito a partir del día 17 de enero del 2020 según informa la usuaria de igual manera informa que anexo recibo de energía!"

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. **252959098**, analizando el periodo de 2020-1 (enero), objeto del reclamo, pues su análisis resulta necesario para determinar el consumo real y 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
2020-2	60	54	2(6)	4	Consumo reportado por la diferencia de lectura. Se descuenta promedio del periodo anterior y se cobra la diferencia.
2020-1	54	54	4	4	Se cobra promedio de 4 m3 por no presentar novedad desocupado, suspendido, lote o predio demolido - se cambia novedad a promedio.

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.

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 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.

En ese orden de ideas, para el periodo **2020-1 (enero)**, 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 los periodos en mención de 4 m³ respectivamente a 0 m³, y solo generar (para dicho periodo) el cobro de los correspondientes 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 2, 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 en cumplimiento del 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, 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 C- del artículo 37 de la CRA 351 del 2005, según lo soporta acta de inspección ocular **No. 147425** del área de PQR (descrita al inicio de la presente resolución), y por ende, nos permite concluir que el predio se encuentra desocupado, oficiando al área de facturación para que no se facture consumo promedio estando las lecturas iguales.

Sin embargo, como se observa en el cuadro expuesto con anterioridad, el área de facturación de la Empresa, en vista de la novedad aplicada, para el periodo **2020-2 (febrero)** procedió a descontar el consumo promedio facturado en el mes de enero al mes de febrero, es decir, a la diferencia de lectura (lectura-actual-60-m³; menos lectura anterior 54 m³ = 6 m³), se le descontaron los 4 m³ por promedio facturados en el mes de enero, cobrándose finalmente 2 m³.

Por lo tanto, la empresa decide no acceder a la pretensión de la señora **NOHORA PASCUAS**, toda vez que para el periodo de facturación del periodo **2020-2 (febrero)** se descontará el consumo promedio facturado en el periodo **2020-1 (enero)** (no se hará ajuste alguno).

En los mismos términos, se informa a la usuaria 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, la 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:

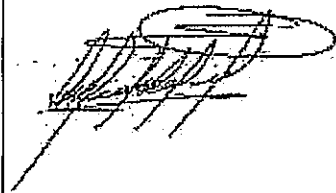
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147425 de 23 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a NOHORA PASCUAS, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 19 SUR 31 44, 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 11 DE FEBRERO DE 2020



LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: bacosta