



RA247846156C0

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : PO.NEIVA

Fecha Pre-Admisión: 28/02/2020 19:47:23

Orden de servicio: 13309780

| | | | |
|----------------------|--|--------------------------|---------------------------|
| 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.: 891180010 | | |
| | Referencia: 147585 | Teléfono: 0 | Código Postal: 410010328 |
| | Ciudad: NEIVA_HUILA | Depto: HUILA | Código Operativo: 4015480 |
| Destinatario | Nombre/ Razón Social: ANA EDITH IPUZ QUINTERO | | |
| | Dirección: C 20 A 60 A 87 | | |
| | Tel: 3108587813 | Código Postal: 410003845 | Código Operativo: 4015480 |
| | Ciudad: NEIVA_HUILA | Depto: HUILA | |
| Valores | Dico Contener: | | |
| | Observaciones del cliente: | | |
| | Poso Físico (grs): 200 | | |
| | Poso Volumétrico (grs): 0 | | |
| | Poso Facturado (grs): 200 | | |
| Valor Declarado: \$0 | | | |
| Valor Flete: \$5.200 | | | |
| Costo de manejo: \$0 | | | |
| Valor Total: \$4.20 | | | |

Causa Devoluciones:

| | | | | |
|-----------------------------|------------------|--|-----------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> RE | Rohusada | <input type="checkbox"/> C1 | <input type="checkbox"/> C2 | Cerrado |
| <input type="checkbox"/> NE | No existe | <input type="checkbox"/> NI | <input type="checkbox"/> N2 | No contactado |
| <input type="checkbox"/> NS | No resida | <input type="checkbox"/> FA | | Faltecida |
| <input type="checkbox"/> NR | No reclamado | <input type="checkbox"/> AC | | Apartada Clausurado |
| <input type="checkbox"/> DE | Desconocido | <input checked="" type="checkbox"/> F2 | | Fuerza Mayor |
| <input type="checkbox"/> | Dirección errada | | | |

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 12:39

Fecha de entrega: 7-3-2020

Distribuidor:

C.C. VICTOR CUENCA
C.C. 1.100.840.905

Gestión de entrega:

 1er 2da

40154604015486RA247846156CD

4015
4904015
460
PO.NEIVA
SUR



AV147585

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

Neiva, 28 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)
ANA EDITH IPUZ QUINTERO
C 20 A 60 A 67

SERVICIO SUSCRITO No. **270827950**

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. 147585 de 28 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. **30138 de 17 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 08:28 AM, se expide el presente AVISO hoy 28 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. 30138 DE 17 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147585 de 28 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) ANA EDITH IPUZ QUINTERO, para el predio de la dirección C 20 A 60 A 67 Ap 101 identificado con la cuenta No. 270827950.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA INFORMA QUE EL PREDIO ES UNA CUENTA NUEVA Y NO CUENTA CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y LA EMPRESA EN LA PRIMERA FACTURA QUE LE EXPIDE LE COBRA ALCANTARILLADO, SE ENVÍA VISITA Y SE SOLICITA LE RELIQUIDEN LA FACTURA Y NO APARECE ESTE COBRO EN LAS FACTURAS.

Teniendo en cuenta que LAS CEIBAS 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:

Que de conformidad con los resultados de la visita de PQR practicada en el predio con cuenta No. 270827950 el día 07/FEBRERO/20 en donde se halló:

"Se realiza visita para verificación, se toma lectura 55, medidor normal, la calle tiene alcantarillado normal que ya fue medido en los años pasados, el predio se encuentra desocupado y se deja constancia revisión"

En atención a lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se procede a analizar las facturas que al momento de la presentación de este reclamo no superen los cinco (5) meses de haber sido expedidas por parte de la empresa; observando que se viene realizando cobros por concepto del servicio de alcantarillado.

Por otra parte, y ante la mención del usuario sobre que no tienen el servicio de alcantarillado, se procede a realizar visita al

predio en la cual se corrobora que en el predio objeto de reclamo existe disponibilidad del servicio de alcantarillado, de igual

manera se procede a revisar las cuentas de los predios contiguos en donde se observa que dichos predios si tienen activo el servicio de alcantarillado, lo cual demuestra la disponibilidad del servicio en el sector, lo que permite concluir que el usuario no se encuentra conectado a la red principal de alcantarillado aun cuando este existe y es prestado de manera correcta por la empresa, se informa al usuario que el parágrafo del artículo 16 de la ley 142 de 1994, concordante con el artículo 4 del Decreto 302 de 2000; dispone los siguiente:

"Parágrafo. Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básicos no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter." (subrayas fuera de texto)

La normativa impone a los usuarios la obligación de **vinculación** a servicios públicos de acueducto y saneamiento básico salvo que se cuente con alternativas que no perjudiquen a la comunidad y que hayan sido acreditadas ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y en su caso a la fecha no ha notificado a la empresa de la alternativa que emplea y la acreditación de la misma, con el fin de no ser usuario del servicio de alcantarillado que presta Las Ceibas

E.P.N.

Además, estos hechos ya habían sido conocidos por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien por medio del CONCEPTO SSPD-OJ-2005-019 indica entre otras que:

Si el usuario no se conectó por falta de disponibilidad del servicio, o si tiene autorización de la Superintendencia para el uso de una alternativa para el servicio de alcantarillado, la empresa deberá devolver al usuario lo pagado..., porque la

empresa cobró lo no debido. Pero si las causas son imputables al usuario, éste en todo caso está obligado a pagar.

CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO:

18. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley

142 de 1994.

Por consiguiente, no es procedente entrar a realizar ajuste alguno sobre la facturación analizada y susceptible de reclamo, respecto del servicio cobrado de alcantarillado, y se continuará generando facturación por el mismo, pues se tiene probado que en el sector se dispone del servicio público de alcantarillado, por lo cual el usuario debe realizar la conexión a la red.

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido.

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:

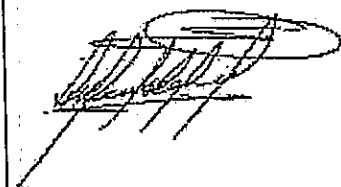
ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147585 de 28 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a ANA EDITH IPUZ QUINTERO, enviando citación a Dirección de Notificación: C 20 A 60 A 67, 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 17 DE FEBRERO DE 2020



LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: nalvarez