

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA

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

Orden de servicio: 13309786

RA247846160C0

4015  
000

**Remitente**  
 Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA  
 Dirección: CALLE 8 No 6-02 ESDUINA NIT/C.C/T.: 891180010  
 Referencia: 147587 Teléfono: Código Postal: 410010328  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA Código Operativo: 4015460

Causa/ Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rechusado	<input checked="" type="checkbox"/> N1	<input checked="" type="checkbox"/> N2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fofoecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> (2)		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

**Destinatario**  
 Nombre/ Razón Social: OIVA CALDERON  
 Dirección: KR 35 A 1 E 130  
 Tel: 3202873443 Código Postal: 410088 código Operativo: 4015000  
 Ciudad: NEIVA\_HUILA Depto: HUILA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tol: Hora: 10:30

**Valores**  
 Peso Físico (grs): 200  
 Peso Volumétrica (grs): 0  
 Peso Facturado (grs): 200  
 Valor Declarado: \$0  
 Valor Flete: \$5.200  
 Costo de mertejo: \$0  
 Valor Total: \$4.420

Dice Contener:  
 Fraseada crema parote pisos 2.  
 NEIVA y REJAS NEGRAS

Observaciones del cliente:

Fecha de entrega: 28-2-20

Distribuidor: Camilo Cortes V.  
 C.C. 1.116.250.927

Gestión de entrega: DISTRIBUIDOR  
 1af 2 3 20  200 29 2 20  
 800 1030



4015d60d015090RA247846160C0

PO.NEIVA 4015 SUR 400



AV147587

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

Neiva, 28 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)  
**DIVA CALDERON**  
**KR 35 A 1 E 130**

SERVICIO SUSCRITO No. 230822600

**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. 147587 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. **30133 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 08:26 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](mailto:info@lasceibas.gov.co)  
[www.lasceibas.gov.co](http://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. 30133 DE 17 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147587 de 28 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) DIVA CALDERON, para el predio de la dirección KR 35 A 1 E 130 identificado con la cuenta No. 230822600.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**USUARIA INFORMA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO DESDE EL MES DE AGOSTO DEL 2019. SOLICITA SE DESCUENTE LOS CONSUMOS COBRADOS ESTANDO EL PREDIO DESOCUPADO. CONTINUARA DESOCUPADA PORQUE ESTA EN PROCESO DE SUCESION.**

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. 147587, del día 04 de febrero de 2020, en donde se halló:

*"Se llamó al usuario varias veces y no contesto. Se llegó al predio y un vecino me informa que el predio se encuentra desocupado. No se puede tomar lectura por que el medidor se encuentra por dentro de la reja y está se encuentra con llave. Se deja copia de la visita en la reja".*

Teniendo como base lo anterior, el personal técnico se acercó nuevamente al predio el día 06 de febrero de 2020, encontrando:

*"Se realiza visita en el predio se encuentra medidor dentro de reja con llave pared y desocupado según los vecinos se hace un registro fotográfico se deja constancia de la visita en la reja. Se hacen varias llamadas al número 3202673443 el cual fue proporcionado por la señora diva Calderón Para coordinar la visita la señora nunca responde se hicieron llamadas a las 7 de la mañana, 11 de la mañana, 2 de la tarde y la señora no contesta el celular."*

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. 230822600, analizando los periodos de 2019-10 (octubre) a 2020-2 (febrero), 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	3412	3412	2	2	Se facturó consumo promedio de 2 m3, predio desocupado.
2020-1	3412	3412	0	2	Se facturó consumo de "0" m3, novedad predio desocupado.
2019-12	3412	3412	2	2	Se facturó consumo promedio de 2 m3, predio desocupado.
2019-11	3412	3412	1	1	Se facturó consumo promedio de 1 m3, predio desocupado.
2019-10	3412	3412	1	1	Se facturó consumo promedio de 1 m3, predio desocupado.

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 tal motivo, la empresa no accede a lo pretendido por el usuario.

Así mismo, 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 imperceptibles en los puntos de servicios o en acometidas internas.

Ahora, para los periodos **2019-10, 2019-11, 2019-12 y 2020-2** 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 de 1, 1, 2 y 2 m3 a 0 m3 respectivamente para cada periodo, y solo generar (para dichos periodos) 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 de 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. 147587** 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.

Por último, frente al periodo **2020-1 (enero)**, bien puede observarse que el consumo se facturó en "cero", bajo la novedad "predio sin diferencia de lecturas por desocupado", razón por la cual el área de facturación únicamente aplicó lo respectivo 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.

Por lo tanto, la empresa decide acceder parcialmente a la pretensión de la señora **DIVA CALDERON** de la siguiente manera: Para el periodo de enero de 2020 el consumo se facturó en "cero", bajo la novedad "predio sin diferencia de

lecturas por desocupado", razón por la cual el área de facturación únicamente aplicó lo respectivo a "cargos fijos" (no se hará ajuste alguno). Para los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2019 y febrero de 2020 se había facturado consumo promedio estando el predio desocupado, pero se ordenó su reliquidación de 1, 1, 2 y 2 m<sup>3</sup> a 0 m<sup>3</sup> respectivamente para cada periodo (se accede parcialmente a lo pretendido).

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:**

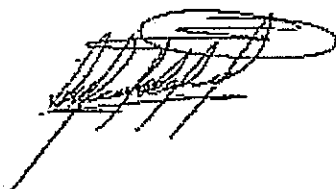
**ARTICULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147587 de 28 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a DIVA CALDERON, enviando citación a Dirección de Notificación: KR 35 A 1 E 130, 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: bacosta