

472
4015 490



CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: PO.NEIVA

Fecha Pre-Admisión: 28/02/2020 18:47:23

Orden de servicio: 13309786

RA247846315C0

Remitente:
 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.:891180010
 Referencia:147616 Teléfono: Código Postal:410010328
 Ciudad:NEIVA_HUILA Dapte:HUILA Código Operativo:4015400

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> G1	<input type="checkbox"/> G2	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	Ne existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NS	No resido	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconacido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Meyer
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

4015
460

Destinatario:
 Nombre/ Razón Social: GRACIELA GARCIA DE SALAS
 Dirección:CL 15 43 A 111 AP 201
 Tel:3103486954 Código Postal:410004114 Código Operativo:4015490
 Ciudad:NEIVA_HUILA Dapte:HUILA

Firma nombre y/o solie do quien recibe:
 C.C. Tal: Hera:

PO.NEIVA
SUR

Valores:
 Pese Físico(Ors):200
 Poso Volumétrico(gre):0
 Pese Facturado(grs):200
 Valor Declarado:\$0
 Valor Flote:\$5.200
 Ceste de manejo:\$0
 Valor Total\$4.420

Dice Contener: *case 2 p/150s bano*
Donja Roja Negra

Fecha de entrega:
 Distribuidor:
EFRAIN MOSQUERA
 C.C. **C.C.7.730.688**

Observaciones del cliente:
+ 2664/106 pas

Gestión de entrega: *10:00* *2:30*
 1er **29 FEB 2020** **02 MAR 2020**

2020



40154604015490RA247846315C0



AV147616

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

Neiva, 28 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)
GRACIELA GARCIA DE SALAS
CL 15 43 A 111 AP 201

SERVICIO SUSCRITO No. 310391718

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. 147616 de 29 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. **30111 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 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 08:27 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. 30111 DE 17 DE FEBRERO DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147616 de 29 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) GRACIELA GARCIA DE SALAS, para el predio de la dirección CL 15 43 A 111 AP 201 identificado con la cuenta No. 310391718.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON EL COBRO PROMEDIO FACTURADO PARA EL MES DE ENERO, SOLICITA SE REALICE AJUSTE DEBIDO A QUE EL PREDIO ESTÁ DESOCUPADO Y QUE SE MARQUE LA NOVEDAD DESOCUPADO PARA QUE NO SE VUELVA A PROMEDIAR.

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. 147616** del día 5 de febrero de 2020, en donde se halló:

"Se realiza visita, en el predio se encuentra medidor estable, con lectura actual 194 m3, se realiza prueba de llaves y el medio registra consumo normal, se verifican instalaciones internas, las cuales no presenta ninguna anomalía, se hace un registro fotográfico, se deja constancia de la visita con la usuaria quién manifiesta que este predio está desocupado desde el mes de noviembre".

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. 310391718**, analizando el periodo de 2020-1 (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
2020-1	194	194	3	3	Se facturo consumo promedio de m3, predio desocupado.

La entidad tiene la obligación respecto a los predios que 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.

Ahora, para el periodo **2020-1 (enero)**, si se enmarca dentro de lo estipulado en el párrafo anterior, (predio sin diferencia de lectura), así las cosas se encuentra procedente entrar a modificar el consumo facturado por promedio de los periodos en mención de (3 m3) 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. 147616 del área de PQR (descrita al inicio de la presente resolución), y por ende, nos permite concluir que el predio se encontraba desocupado, oficiando al área de facturación para que no se facture consumo promedio estando las lecturas iguales.

Por lo tanto, la empresa decide acceder a la pretensión de la señora GRACIELA GARCIA DE SALAS, pues para el período enero, se había facturado consumo promedio, sin embargo, se hizo el respectivo ajuste re liquidando de 3 m³ a 0 m³, todo ello, de conformidad a lo motivado en la presente resolución (se accede 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, 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. 147616 de 29 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 GRACIELA GARCIA DE SALAS, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 15 43 A 111 AP 201, 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 el 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: ydevia

»» Aviso de Llegada

4-72

5361190

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

Primera Gestión

De	Para	Por	Medio	Por
----	------	-----	-------	-----

»» Remitente:

Compras Públicas

»» 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

01 03 2010

Segunda Gestión

--	--	--	--	--	--

»» 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*