

SEGUROS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

472

4015
000

CORREO CERTIFICADO NACIONAL
Código Operativo : PO-NEIVA

Fecha Pre-Administración: 02/03/2020 17:07:21

Orden de servicio: 13317579

RA248403106C0



Remitente Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA Dirección: CALLE 8 No 6-02 ESQUINA NITC/C/TH891180010 Referencia: AV1747684 Teléfono: 0 Ciudad: NEIVA_HULLA Depto: HULLA Código Postal: 410016328 Ciudad: NEIVA_HULLA Código Operativo: 4015460		Destinatario Nombre/ Razón Social: BERNELY SOLANO MEDINA Dirección: KR 30 D 1 E BIS 39 Teléfono: 3142168089 Ciudad: NEIVA_HULLA Código Postal: 410008 Depto: HULLA Código Operativo: 4015000	
Valores Paso Fisico(grs): 200 Paso Volumetrico(grs): 0 Paso Facturado(grs): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$5.200 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$4.420		Dice Contener: KR 30 D 1 E BIS 39 NEIVA DE 3001 E BIS 45 Observaciones del cliente:	
Causal Devoluciones: RE No existió NS No reside NR No reclamado DP Desconocido D Dirección errada		C1 C2 Cerrado NI N2 No contestado FA F2 Fallido AC A2 Aclarado FM Fuerza Mayor	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		Fecha de entrega: 3 3 20 Hora: 9:00 Distribuidor: CAMILO CORTES V. C.C. 1.116.250.927 Gestión de entrega: DISTRIBUIDOR	
C.C. Tel:		Hora: 9:00	



40154694215000RA248403106C0

Prácticamente todos los días de la semana. Para más información, visite nuestro sitio web en www.472.com.co o llame al 011 2600 1200 / al contacto: (57) 4722000. Más información en www.472.com.co. Nos reservamos el derecho de modificar sin previo aviso los precios y condiciones de servicio. © 2020 Seguros Postales Nacionales S.A. Todos los derechos reservados.

4015
460
PO. NEIVA
SUR



AV147664

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

Neiva, 2 DE MARZO DE 2020

Señor(a)
BERNELY SOLANO MEDINA
KR 30 D 1 E BIS 39

SERVICIO SUSCRITO No. **231062300**

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. 147664 de 31 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. **30280 de 21 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 07:29 AM, se expide el presente AVISO hoy 2 DE MARZO 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. 30280 DE 20 DE FEBRERO DEL 2020.**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 147664 de 31 DE ENERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) BERNELY SOLANO MEDINA, para el predio de la dirección KR 30 D 1 E BIS 39 identificado con la cuenta No. 231062300.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIA INFORMA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO DESDE EL MES DE JUNIO DEL 2019. SOLICITA SE DESCUENTE LOS CONSUMOS COBRADOS ESTANDO EL PREDIO DESOUPADO Y SE COORDINE REVISION AL TELEFONO 3125348648 POR ESTAR EL PREDIO DESOCUPADO (REJA CON LLAVE NO LA PUEDEN DEJAR ABIERTA POR INSEGURIDAD)

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 **1122907** del 7 de febrero del 2020, en donde se halló:

"Se realiza visita en el predio, se encuentra medidor estable con lectura actual 2485, predio desocupado desde junio del año del 2019 informa al usuario, se hace un registro fotográfico se deja constancia de la visita con el usuario. Se encuentra medidor dentro de reja con llave el usuario manifiesta que no es posible dejar la reja abierta por motivos de seguridad..."

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. **231062300** analizando los periodos 2019-09 (septiembre), 2019-10 (octubre), 2019-11 (noviembre), 2019-12 (diciembre) y 2020-01 (enero), objeto de reclamo, pues el análisis de este periodo resulta necesario para determinar el consumo real 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	2485	2466	(19) 5	10	Se facturó el consumo reportado por la estricta diferencia de lectura de 19 m3, descontano el consumo promedio 14 m3 facturado para el periodo de diciembre.
2019-12	2466	2466	14	14	Se facturo consumo promedio de 12 m3 pese a no tener diferencia de lectura.
2019-11	2466	2466	12	12	Se facturo consumo promedio de 12 m3 pese a no tener diferencia de lectura.
2019-10	2466	2461	5	13	Se facturó el consumo reportado por la estricta diferencia de lectura de 5 m3, no es un consumo desviado significativamente.
2019-09	2461	2458	3	13	Se facturó el consumo reportado por la estricta diferencia de lectura de 3 m3, no es un consumo desviado significativamente.

Una vez analizada la cuenta objeto del reclamo en el sistema comercial de la empresa, se logra determinar que para los periodos, **2019-09 y 2019-10**, se refleja el consumo real para este inmueble; máxime cuando no presentó novedad alguna y se efectuó el cobro con base a lo determinado por la estricta diferencia de lectura en el medidor, no reportó fallas en el servicio, ni en los sistemas de medición y la marcación que arrojó el sistema no se debe a lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 ni en el concepto unificado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD-OJU-2009-02 1.3 3 como fugas imperceptibles, máxime cuando en la visita del área de PQR se accedió al predio en donde se encontró el dispositivo de medida en óptimas condiciones (estable), registrando consumo solo en la prueba de llaves y sin anomalías en los puntos de servicio.

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.

En cuanto a los periodos **2019-11 y 2019-12** 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 la fugas perceptibles en los puntos de servicios o en acometidas internas.

Y dichos periodos si se enmarcan 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 ambos 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. Pero en virtud a que en el periodo **2020-01** la empresa le desconta al usuario el consume promedio facturado en el periodo 2019-12, esto es 14 m³, se procede a reliquidar solo el periodo 2019-11 de 12 m³ a 0, manteniendo incólume el periodo 2020-01 por haberse facturado la estricta diferencia de lectura.

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.

Aunado a lo anterior, también se le indica al reclamante, que se oficiará al área de facturación de la empresa con el objeto de marcar el predio como desocupado y no generar facturación por promedio (únicamente cargos fijos) estando las lecturas iguales para los periodos siguientes.

Por lo tanto, la empresa decide acceder parcialmente a la pretensión de la señora BERNELY SOLANO MEDINA, manteniendo incólume los periodos 2019-09, 2019-10 y 2020-01, reliquidando solo el periodo 2019-12 de conformidad a la parte motiva de la presente resolución. (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, 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:

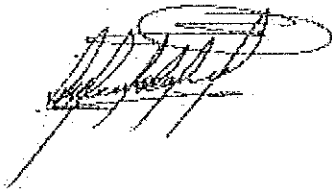
ARTICULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 147664 de 31 DE ENERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a BERNELY SOLANO MEDINA, enviando citación a Dirección de Notificación: KR 30 D 1 E BIS 39, 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 20 de febrero del 2020.



LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: mmariaca