



SERPANTOS

SERPANTOS S.A.S.
Avenida 7
Calle 1000 - NEIVA - HUILA
Sistema de Envío en Colombia desde Bogotá y Venecia
www.serviciocliente.com

M.E

GUIA CREDITO



400000558962

Fecha Admisión: 2024-03-18 Hora: 8:03 p.m. **ORIGEN CIUDAD - DPTO.:** H1001000 - NEIVA - HUILA **DESTINO CIUDAD - DPTO. / PAIS:** H1001000 - NEIVA - HUILA

EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P (LAS CEBAS)

Unidades: 1

CAUSALES DE DEVOLUCION DEL ENVIO

CITA PARA ENTREGAR: 24

Días de Entrega: 24

Dirección: Cll. 6 S 02

Tel./Cel.: 87285500

Cédula T.I./N.I.T.: 891789010-9

Código Postal Origen: 7-28-2183

Cód. Cuenta: 7-28-2183

DESTINARIO (Nombre): LUCEL Y VALENCIA RINCON

Dirección: K. 27 A 47 22 SUR

Vr. Pondera: \$ 2,400

Vr. Flete: \$ 9,000

Vr. Declarad.: \$ 9,000

Peso (Kg): 1 **Peso Vol:** 1

Peso Coltra/(Grs.): 1

Vr. Declarad.: \$ 9,000

Vr. Flete: \$ 2,400

Costo Manejo: \$ 100

Vr. Otros / Cartaposta: \$ 0

Total Filas: 500

Causales de Devolución	Fecha de Devolución al remitente			Recebi a satisfacción Nombre C.C. Y Sello Destinatario
	1	2	3	
Desatendido	1	2	3	1
Refusado	1	2	3	D
No reside	1	2	3	2
No reslamado	1	2	3	D
Dirección errada	1	2	3	3
Otros	1	2	3	D
Nov. Oper./Cerrado	1	2	3	M

Tel./Cel.: 8601417

Cédula T.I./N.I.T.: 0

Código Postal Destino:

Costo Manejo: \$ 100

Vr. Otros / Cartaposta: \$ 0

Fecha de Entrega: 19/03/2024

Hora: 9:20

Observaciones en la entrega:

Documentos: 0

MOTAS: A1148079

DEVOLUCIÓN

El sistema de guía crédito, con fines comerciales, que tiene como objetivo al usuario, con un seguimiento publicado en la página WEB de SERPANTOS S.A.S. www.serviciocliente.com.co, que regula el servicio mediante usar los datos que contenga el usuario, deberá aceptar expresamente con la suscripción de este documento.



AV148079

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

Neiva, 18 DE MARZO DE 2020

Señor(a)
LUCELY VALENCIA RINCON
K 27 A 47 22 SUR

SERVICIO SUSCRITO No. **191524500**

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. 148079 de 14 DE FEBRERO 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. **30650 de 5 DE MARZO 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 03:34 PM, se expide el presente AVISO hoy 18 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. 30650 DE MARZO 5 DE 2020

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 148079 de 14 DE FEBRERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) LUCELY VALENCIA RINCON, para el predio de la dirección KR 27 2 D 21 identificado con la cuenta No. 191524500.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

USUARIO MANIFIESTA QUE EL PREDIO ESTÁ DESOCUPADO Y SE LE FACTURO CONSUMO PROMEDIO EN EL MES DE FEBRERO POR NOVEDAD MEDIDOR NUEVO. ANEXA COPIA RECIBO DE ENERGIA.

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. 148079 del día 20 de Febrero de 2020, en donde se halló:

"Se realiza visita para verificación se toma lectura 3 medidor se encontró con llave de pasó cerrada se abre medidor registrar predio se encuentra desocupado y se deja constancia de revisión".

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva ESP, la hoja de vida de la cuenta No.110746264, analizando el periodo 2020-2 (FEBRERO), 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
2020-02	0	1277	21	21	SE COBRA CONSUMO POR PRESENTAR DIFERENCIA LECTURAS

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 2020-2 (FEBRERO), 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 del periodo en mención de (21 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. 148079** 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 proceda a marcar el predio como desocupado y no se facture promedio estando las lecturas iguales.

Por lo tanto, la empresa decide acceder a la pretensión de la señora **ROSA MARIA RINCON GARZON**, pues para el periodo **2020-2 (FEBRERO)** se había facturado consumo promedio, sin embargo, se hizo el respectivo ajuste re liquidando de 21 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.

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:

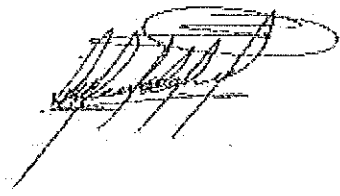
ARTICULO PRIMERO: ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 148079 de 14 DE FEBRERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a LUCELY VALENCIA RINCON, enviando citación a Dirección de Notificación: K 27 A 47 22 SUR, 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 5 de marzo de 2020.



LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL
Proyectó: mcuervo
