



**ENVIOS**  
SERVICIOS S.A.S.

Dirección Principal: Calle Medellín No. 1, Ciudad Nueva Edifício 3, Veredas  
Servicio al Cliente: Medellín (04) 250 19 777  
www.serviciosencomercio.com

**ME**

GUIA CREDITO



400000554890

LE MATINCE 09/10/18 au Vendredi 05/25 au 2013

Federación: 2020-03-13 Hora: 8:14 p.m. ORIGEN: CIUDAD - DPTO.: MEVIA - HUILA  
EMPRESAS: PUBLICAS DE NEIVA E.S.P (LAS CEIBAS) DESTINO: CIUDAD - DPTO./PAIS: 41001000 - NEIVA - HUILA  
Unidades: 1

Sección: C.I.L. 6 E 02 Paso (kg): 1 Peso Vol: 1  
Tel./Cel.: 8728500 Cédula T.I./N.I.T.: Código Postal Origen: Cód. Cliente: Peso Colores (KGS.):  
981180010-8 7-29-2183

DESTINATARIO Nombre: CARLOS ALBERTO PEREZ SANCHEZ  
Profesion: Profesor  
Tel./Cel.: KR 9 8 W 24 1 BS 13 VILLA DEL RIO  
Cédula T.I./N.I.T.: Código Postal Destino: Costo Manejo: \$ 2,400  
Días Contar: 0  
DOCUMENTOS: 0  
Nombre / C.C. Remitente: Y. Otras / Carroporte: \$ 0  
Total Paises: \$ 2,800

| CAUSALES DE DEVOLUCION DEL ENVIO |               |              | DÍAS PARA ENTREGAR |       |                     |                               |       |                       |
|----------------------------------|---------------|--------------|--------------------|-------|---------------------|-------------------------------|-------|-----------------------|
| Reconocido                       | No reconocido | No reclamado | Dirección errada   | Otros | Noti. Oper./Cerrado | Fecha de Devolución al Emisor | Horas | Recebi a satisfacción |
| 1                                | 2             | 3            | 1                  | 2     | 3                   | Y                             | Y     | Y                     |
| 1                                | 2             | 3            | 1                  | 2     | 3                   | Y                             | Y     | Y                     |
| 1                                | 2             | 3            | 1                  | 2     | 3                   | Y                             | Y     | Y                     |
| 1                                | 2             | 3            | 1                  | 2     | 3                   | Y                             | Y     | Y                     |
| 1                                | 2             | 3            | 1                  | 2     | 3                   | Y                             | Y     | Y                     |

Observaciones en la entrega: M A  
Nombre C.C. y Sexo Destinatario: Recibi a satisfacción  
Categorías: D M A Hora

El resguardo debe ser impreso en un solo documento del formato que se proporciona, producido en su página WEB de Sistema S.A.S. para ser utilizado como guía de envío. No se permite el uso de copias o impresiones de esta guía de envío. El resguardo debe ser impreso en un solo documento del formato que se proporciona, producido en su página WEB de Sistema S.A.S. para ser utilizado como guía de envío. No se permite el uso de copias o impresiones de esta guía de envío.

NOTAS: AV148134



AV148134

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

Neiva, 13 DE MARZO DE 2020

Señor(a)  
**CARLOS ALBERTO PEREZ SANCHEZ**  
**KR 9 B W 25 L BIS 13**

SERVICIO SUSCRITO No. **21033200**

**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. 148134 de 13 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. **30579 de 3 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 10:09 AM, se expide el presente AVISO hoy 13 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](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**

**ACTO EMPRESARIAL No. 30579 DE 3 DE MARZO DE 2020**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 148134 de 13 DE FEBRERO DE 2020, instaurado por CARLOS ALBERTO PEREZ SANCHEZ, para el predio ubicado en la KR 9 B W 25 L BIS 13, identificado con Cuenta No. 21033200, al cual se le asignó el radicado No. 148134 de 13 DE FEBRERO DE 2020.

En virtud del tramite del Derecho de Petición de rango constitucional, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, los artículos 152 y ss. de la Ley 142 de 1994, y los demás que regulan la materia, se procede a resolver lo solicitado, teniendo en cuenta los siguientes consideraciones:

**SE RADICA ESCRITO RECIBIDO EN VENTANILLA ÚNICA RADICADO NUMERO 1388 MEDIANTE EL CUAL SOLICITA LA ANULACION DE COBRO POR LEVANTAMIENTO DE ACOMETIDA**

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 13 DE FEBRERO DE 2020 el (la) señor(a) CARLOS ALBERTO PEREZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 12124812, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 148134 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO de la factura con Cuenta para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 21033200 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: KR 9 B W 25 L BIS 13 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2020-2.

Que para establecer el RECLAMO el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR de la LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., efectuó los siguientes trámites:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE FEBRERO DE 2020 en la que participó el(la) señora(a) Carlos Alberto perez como usuario del servicio y WILYERY ANDRES GARZON MONRROY como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 15011380. se efectúa visita técnica se toma lectura de medidor la cual se observa en 1507 el medidor se encontró estable al momento de la visita puntos de servicio visibles normales pero evitando por tres adultos un menor. Se observa un arreglo de acometida sobre la vi a la cual pertenece al predio ubicado en la carrera 9a w número 25 lb 07 a nombre del señor miyagi Leonel Sánchez corredor código de cuenta 210 33/400 de igual manera el usuario cuenta con copia de la orden de trabajo donde se especifica que el arreglo y acometida se le realizó a este número de cuenta anteriormente mencionado.igualmente se observa que las casillas de los medidores de los dos predios quedan pagadas.

Es pertinente precisar lo siguiente:

De acuerdo al informe de la visita y a la informacion de la cuenta es procedente enviar comunicacion al area de facturacion para que efectue el tramite pertinente y retire el cobro objeto de la reclamacion.

**FUNDAMENTOS LEGALES**

**Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:** "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.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en

*circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."*

**Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso:** *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º:** *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

*La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR de la LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P..

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE** al reclamo presentado por CARLOS ALBERTO PEREZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 12124812 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ALBERTO PEREZ SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, KR 9 B W 25 L BIS 13 haciéndole entrega de una copia de la misma.

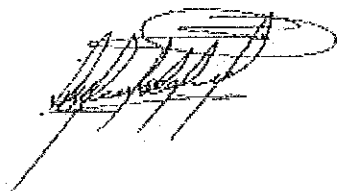
**ARTÍCULO TERCERO:** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ALBERTO PEREZ SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 21033200 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Contra la presente Resolución, procede el Recurso de Reposición ante el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR de la LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

**ARTÍCULO QUINTO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en NEIVA, el 3 DE MARZO DE 2020

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA**  
**PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR**  
**SUBGERENCIA COMERCIAL**

Proyecto: **frperdomo**