



ENVIOS AEROPORTUARIOS VENEZOLANOS

SURPAGES S.A.  
Oficina Principal: Av. Bolívar No. 1, Ciudad Mariposa 8, Venezuela  
Servicio al Cliente: Teléfono 01 (800) 277-7777  
www.servicioalcliente.com.ve

ME

GUIA CREDITO

400000559009



Fecha Admisión: 2020-03-18 Hora: 9:04 p.m. ORIGEN: CIUDAD - DPTO.: 41001000 - NEIVA - HUILA  
 EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P (LAS CEBAS)

DESTINO: CIUDAD - DPTO. / PAIS: 41001000 - NEIVA - HUILA

Unidades: 1

CAUSALES DE DEVOLUCION DEL ENVIO

CITA PARA ENTREGAR: 24

Días de Entrega: 24

| Dirección               | Cédula T.I./N.I.T. | Código Postal Origen: | Cód. Cuenta | Peso (kg):             | Peso Vol. | Desconocido |   |   | Rebuzado | No reside | No reclamado | Dirección errada | Otros | Nou Oper./Cerrado | Fecha de Devolución al remitente |   |   | Proble a satisfacción | Nombre C.C. Y Sexo Destinatario |   |   |   |   |
|-------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|------------------------|-----------|-------------|---|---|----------|-----------|--------------|------------------|-------|-------------------|----------------------------------|---|---|-----------------------|---------------------------------|---|---|---|---|
|                         |                    |                       |             |                        |           | 1           | 2 | 3 |          |           |              |                  |       |                   | 1                                | 2 | 3 |                       |                                 | 1 | 2 | 3 | D |
| CLL 6 & 02              |                    |                       |             | 1                      | 1         |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |
| Tel./Cel.: 9725500      | 891190070-8        |                       | 7-28-2183   | 1                      | 1         |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |
| DESTINATARIO (Nombre)   | JHON DUSSAN        |                       |             | \$ 5.000               |           |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |
| Dirección               | K-48 B-38 AP 802   |                       |             | Vr. Flete              | \$ 2.400  |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |
| Tel./Cel.:              | 9123279794         |                       |             | Costo Manejo:          | \$ 100    |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |
| Dpto. Contador          | 0                  |                       |             | Vr. Otros / Carripiote | \$ 0      |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |
| DOCUMENTOS              |                    |                       |             | Total Fletes           | \$ 2.500  |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |
| Nombre / C.C. Remitente |                    |                       |             |                        |           |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |
| Documentos              | 0                  |                       |             |                        |           |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |
| NOTAS                   | AV148231           |                       |             |                        |           |             |   |   |          |           |              |                  |       |                   |                                  |   |   |                       |                                 |   |   |   |   |

DEVOLUCIÓN

El Remitente, al ser expedido, declara que los datos declarados en el presente son los datos reales y que se compromete a proporcionarlos en su totalidad. VIG de Sucre, S.A.S., en su calidad de agente de aduana, garantiza que los datos declarados en el presente son los datos reales y que se compromete a proporcionarlos en su totalidad. VIG de Sucre, S.A.S., en su calidad de agente de aduana, garantiza que los datos declarados en el presente son los datos reales y que se compromete a proporcionarlos en su totalidad.



AV148231

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

Neiva, 18 DE MARZO DE 2020

Señor(a)  
**JHON DUSSAN**  
**K 46 8 38 AP 802**

SERVICIO SUSCRITO No. **252956500**

**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. 148231 de 18 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. **30765 de 9 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 03:36 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](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. 30765 DE 9 DE MARZO DE 2020**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 148231 de 18 DE FEBRERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) JHON DUSSAN, para el predio de la dirección CL 20 SUR 31 A 34 identificado con la cuenta No. 252956500.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**USUARIO MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON EL COBRO PROMEDIO FACTURADO PARA EL MES DE ENERO Y FEBRERO, 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. 148231 del día 05 de marzo de 2020, en donde se halló:

*"Se realiza visita técnica medidor con lectura estable 2921.registro normal en prueba de llaves, predio desocupado al momento de la visita. Se notifica cambio de medidor por nueva tecnología se deja constancia de la visita."*

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. 180211200, analizando el periodo 2020-01 (ENERO) y 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 | 2920           | 2920             | 14              | 14               | SE COBRA PROMEDIO POR NO PRESENTAR NOVEDAD DESOCUPADO |
| 2020-01 | 2920           | 2920             | 15              | 15               | SE COBRA PROMEDIO POR NO PRESENTAR NOVEDAD 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 2020-01 (ENERO) y 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 (14 m3) y (15 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. 148231** 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 del señor **JHON DUSSAN**, pues para el período **2020-01 (ENERO) y 2020-2 (FEBRERO)** se había facturado consumo promedio, sin embargo, se hizo el respectivo ajuste re liquidando de 14 m3 y 15 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:**

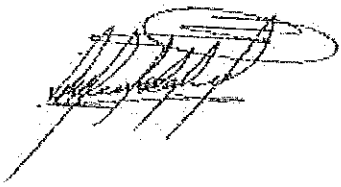
**ARTICULO PRIMERO: ACCEDE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 148231 de 18 DE FEBRERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a JHON DUSSAN, enviando citación a Dirección de Notificación: K 46 8 38 AP 802, 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 9 DE MARZO DE 2020  
Atentamente,



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