



**Correos de Venezuela**  
 SERVICIOS S.A.S.  
 Oficina Principal: Av. Magallanes, 1 Ciudad Nueva Esparta 5 Venezuela  
 Servicio al Cliente: 0800 1350010777  
 www.correosdevenezuela.com

SEMPRE ENVIOS  
 Oficina Principal: Av. Magallanes, 1 Ciudad Nueva Esparta 5 Venezuela  
 Servicio al Cliente: 0800 1350010777  
 www.correosdevenezuela.com

**ME**

GUÍA CREDITO



400000559027

La Múltiple Cobranza es válido del 26 de 2013

Fecha Admisión: 2020-03-18 Hora: 9:04 p.m. **ORISEN CIUDAD - DPTO.: 41001000 - NEIVA - HUILA** **DESTINO, CIUDAD - DPTO.: PAIS 41001000 - NEIVA - HUILA** **CITA PARA ENTREGAR 24** **Días de Entrega 24**

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

Dirección: C/L 6 B 02 **Peso (Kg): 1** **Peso Vol.: 1**

Tel./Cel.: 8726500 **Cédula T.I.N.I.T.: 891180010-8** **Código Postal Origen: 728-2183** **Cod. Cuenta: 1** **Peso Cobrar (kg.): 1**

**DESTINATARIO (Nombre): MAYRA ALEANDRA MORA ALVAREZ** **Vl. Declarado: \$ 5,000**

**Direccion: 21 B C 35 80** **Vl. Flete: \$ 2,400**

Tel./Cel.: 01812292091 **Cédula T.I.N.I.T.: 0** **Código Postal Destino:**

**Dist. Contador: 0** **Caso Menaje: \$ 100**

**DOCUMENTOS:** **Vl. Otros / Cargo: \$ 0**

**Tarifa / C.C. Remite: \$ 2,800** **Total Fletes: \$ 2,800**

**DOCUMENTOS:** **0**

**NOTAS:** **AV148335**

Causales de Devolución	DEL ENVIO			Fecha de Devolución al remitente	Observaciones en la entrega:	Recebi a satisfacción	Intento de Entrega		
	1	2	3				D	M	A
Desconocido	1	2	3						
Rechazado	1	2	3						
No resiste	1	2	3						
No reclamado	1	2	3						
Dirección errada	1	2	3						
Otros	1	2	3						
Nbr. Oper./Cerrado	1	2	3						

**Recebi a satisfacción:** **Nombre C.C. Y Sellos Destinatario:**

**Compartes:** **0**

**Compartes:** **0**

**Compartes:** **0**

**Compartes:** **0**

El remite debe verificar cuidadosamente los datos de identificación del envío que se encuentran publicados en el sistema WEB de SERVICIOS S.A.S. antes de aceptar el envío. En caso de cualquier duda o comentario, contactar al servicio al cliente de SERVICIOS S.A.S. al número 0800 1350010777.



AV148335

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

Neiva, 18 DE MARZO DE 2020

Señor(a)  
**MAYRA ALEJANDRA MORA ALVAREZ**  
**CL 8 C 35 80**

SERVICIO SUSCRITO No. **121225100**

**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. 148335 de 19 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. **30770 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 Unversitaria - 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 03:37 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. 30770 DE 9 DE MARZO DE 2020**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 148335 de 19 DE FEBRERO DE 2020, instaurado por el (la) señor (a) MAYRA ALEJANDRA MORA ALVAREZ, para el predio de la dirección CL 8 C 35 80 AP 201 identificado con la cuenta No. 121225100.

Ante su reclamación presentada, consistente en:

**USUARIO MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON EL COBRO PROMEDIO FACTURADO PARA EL MES DE FEBRERO, YA QUE EL PREDIO SE ENCONTRABA DESOCUPADO PARA ESE PERIODO DE FACTURACION, FUE OCUPADA EL 01 DE FEBRERO, SOLICITA SE RE LIQUIDE LA FACTURA.**

**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. 148335** del día 5 de marzo de 2020, en donde se halló:

*"Se efectúa visita técnica, se toma lectura del medidor la cual se observa en 801 m3, el medidor se encontró estable al momento de la visita, se realiza una prueba de llaves y solo registro en la prueba de llaves, los puntos de servicio visibles se observan normales, predio habitado por una persona aproximadamente hace 25 días según manifiesta al usuario, se graba un video como evidencia de que el medidor registra en la prueba de llaves".*

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. 121225100**, analizando el periodo de 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
2020-2	800	800	5	5	Se facturo consumo promedio de 5 m3, sin diferencia de lectura

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 (5 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. 148335** 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 no se facture consumo promedio estando la lecturas iguales.

Por lo tanto, la empresa decide acceder a la pretensión de la señora MAYRA ALEJANDRA MORA ALVAREZ, pues para el periodo 2020-2 (febrero) se había facturado consumo promedio, sin embargo, se hizo el respectivo ajuste re liquidando de 5 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:**

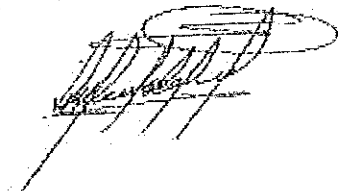
**ARTICULO PRIMERO: ACCEDE**, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 148335 de 19 DE FEBRERO DE 2020, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a MAYRA ALEJANDRA MORA ALVAREZ, enviando citación a Dirección de Notificación: CL 8 C 35 80, 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 9 DE MARZO DE 2020



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

Proyectó: ydevia