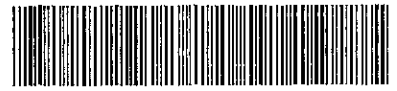




SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN915363496C0

Centro Operativo: **PO.NEIVA** Fecha Pre-Admisión: **07/03/2018 11:22:04**
 Orden de servicio: **9406457**

REMITENTE

Nombre/ Razón Social
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NE
 Dirección: Calle 6 No. 6-02

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410010326

Envío: RN915363496C0

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
DEYSI FABIOLA RUBIO

Dirección: K 24 17 12

Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA

Código Postal: 410004354

Fecha Pre-Admisión:
07/03/2018 11:22:04

Mín. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011
 Lic. 707 0 - Municipio: FOMEBO 010091 AJERO /10 9916

**4015
490**

Remitente
 Nombre/ Razón Social: **EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR**
 Dirección: Calle 8 Ne. 6-02 NIT/C.C.T.I.: 691190010
 Referencia: Teléfono: 3003863562 - Código Postal: 410010326
 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto.: HUILA Código Operativo: 4015460

Destinatario
 Nombre/ Razón Social: **DEYSI FABIOLA RUBIO**
 Dirección: K 24 17 12 Código Postal: 410004354 Código Operativo: 4015490
 Tel.: No. 006674 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto.: HUILA

Valores
 Peso Físico (grs): 200
 Pase Volumétrico (grs): 0
 Peso Facturado (grs): 200
 Valor Declarado: \$0
 Valor Flete: \$5.200
 Costo de manejo: \$0
 Valor Total: \$4.420

Dice Contener:
Solo hay casas

Observaciones del cliente:
con las calles

Causal Devoluciones:

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> C2	<input type="checkbox"/>	Cerrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	<input type="checkbox"/> N2	<input type="checkbox"/>	Na contactada
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		<input type="checkbox"/>	Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		<input type="checkbox"/>	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		<input type="checkbox"/>	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada				

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tel: Hora: *10:50*

Fecha de entrega: *08/03/18*
 Distribuidor:
Haucio Narvaez Vaiga
 C.C.

Gestión: **727.012**
 1er 2do

**4015
460**

**PO.NEIVA
SUR**



401546B4B15490RN915363496C0



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

Neiva, 7 DE MARZO DE 2018

Señor(a)
DEYSI FABIOLA RUBIO
K 24 17 12
TEL : **3182282618**
CUENTA No. **110728250**

006674

NOTIFICACION POR AVISOS

Teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación en forma personal de la respuesta de **RECURSO No. 507 de 12 DE FEBRERO DE 2018**, 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 de la decisión empresarial contenida en la Resolución No. **500 de 2/26/2018**. El acto administrativo que se notifica fue expedido por la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P..

Se concede el recurso de apelación remitiendo copia del presente expediente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que en segunda instancia se decida sobre la apelación.

La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Siendo las 08:32 AM, se expide el presente AVISO hoy 7 DE MARZO DE 2018.

Cordialmente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL-LAS CEIBAS-EPN

Proyectado por: OCAMPOS
Calle 6 No. 6-02 Neiva – Huila
Tels. 8725500 Fax 8712130 – 116
E-mail: info@epneiva.gov.co
www.lasceibas.gov.co

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS-SSP

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.

NIT. 891.180.010-8

**RESOLUCIÓN NO. 500 DE 26 DE FEBRERO DE 2018
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 507 DE 12 DE FEBRERO DE 2018
SOBRE RECLAMO No. 125883 DE 15 DE ENERO DE 2018**

Reciba un cordial saludo de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., para nosotros es grato comunicarnos con nuestros usuarios y trabajar continuamente en el mejoramiento del servicio.

1. ANTECEDENTES

El(la) señor(a) **DEYSI FABIOLA RUBIO**, en ejercicio del Derecho conferido por el artículo 152 de la ley 142 de 1994, presentó PQR para el predio ubicado en la K 24 17 12, identificado con Cuenta No. 110728250, en la cual manifestó y/o pretendió lo siguiente:

USUARIO MANIFIESTA QUE LA EMPRESA NO HA REALIZADO NINGUN TRABAJO ADICIONAL EL CUAL SE LE ESTA FACTURANDO COBRO. SOLICITA VERIFICAR FACTURACION Y REALIZAR AJUSTES CORRESPONDIENTES.

2. LA DECISIÓN RECURRIDA

Ante lo pretendido por el(la) reclamante, La Empresa se pronunció de la siguiente manera:

"Teniendo en cuenta que Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P. en uso de las facultades legales conferidas por la Ley de Servicios Públicos y demás normas concordantes, y en atención a lo manifestado establece:

Con base en la reclamación elevada se programó visita de revisión, como lo soporta el acta No 125883 del 19 de Enero de 2018. "Usuario manifiesta que le están facturando un medidor nuevo el cual no ha sido instalado medidor 13cp56267 funciona bien al realizar prueba de llaves, servicios buenos".

Sobre el particular se le aclara al usuario y/o reclamante que el valor cobrado por concepto de Medidor, corresponde al trabajo efectuado por la fuga en el collarín, y pese a existir un error en la enunciación del cargo, no lo existe en el valor a facturar.

Así pues, se encontró que efectivamente se generó un cobro diferido a 24 cuotas el que fue incluido en la factura del 2018-1 Enero, que corresponde al valor cobrado por la reparación que realizó la empresa sobre la acometida del predio (red interna), el día 16 de Mayo de 2017. Trabajo de reparación él cuenta con sus respectivos soportes como orden de trabajo y registro fotográfico, el cual se aporta a la presente decisión.

Por consiguiente, no es procedente entrar a realizar ajuste y/o reliquidación alguna por el valor cobrado, por tener plenamente probado que el mismo es correcto y debido, y obedeció a un trabajo de reparación realizado por parte de la empresa sobre la acometida del predio.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDE al reclamo presentado por DEYSI FABIOLA RUBIO identificado con C.C. No. 36300475 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, 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) DEYSI FABIOLA RUBIO enviando citación a Dirección de Notificación: K 24 17 12 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: DEYSI FABIOLA RUBIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Cuenta No. 110728250 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO CUARTO. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el PROFESIONAL UNIVERSITARIA - 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.

ARTICULO QUINTO. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en NEIVA, el 2 DE FEBRERO DE 2018."

3. FUNDAMENTOS DEL RECURSO

El(la) señor(a) **DEYSI FABIOLA RUBIO**, interpone Recurso de Reposición ante el Jefe de Atención al Usuario de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P. (y en subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios), contra la Resolución No. **8615**, proferida el día **2 de febrero de 2018**. El(la) usuario(a) en su escrito manifiesta lo siguiente:

Que considera la decisión de la empresa contraria a derecho y levisa para sus derechos e intereses legítimos, razón por la cual hace uso de los recursos.

Que los trabajos realizados por la empresa no fueron realizados al predio, tal y como lo demuestra con el registro fotográfico adjunto.

Por lo anterior, solicita que se le realice la respectiva investigación del caso y el ajuste a la facturación de la cuenta.

4. CONSIDERACIONES

Frente a lo manifestado por el(la) señor(a) **DEYSI FABIOLA RUBIO**, en el Recurso, La Empresa le informa lo siguiente:

Que una vez analizados los argumentos de la recurrente, se procede a la revisión del acto administrativo recurrido.

En ese sentido, se procedió a la revisión de la cuenta en el sistema comercial, encontrando que desde el periodo 2017-12 se empezó a cobrar a la cuenta la cuota de financiación No. 1 de 24, que corresponde a un arreglo de acometida, según orden de trabajo No. 5643 del día 16/MAY/2017, razón por la cual, a la fecha ya van facturadas 3 cuotas (periodos 2017-12, 2018-01 y 2018-02).

No obstante a lo anterior, el soporte fotográfico de esa orden de trabajo No. 5643 del 16/MAY/2017, no corresponde al del predio de esta cuenta No. 110728250, tal y como se pudo cotejar entre el registro fotográfico de la OT y la aportada por el usuario.

Por consiguiente, se procede a reliquidar las facturas de los periodos 2017-12, 2018-01 y 2018-02, retirando los valores facturados con concepto de ACOMETIDA, siendo en total el descuento por valor de \$20.376,24, ajuste que se aplica sobre la factura del periodo 2018-02; así mismo, se procede a retirar la financiación de ese arreglo de acometida con el fin que no se le continúe facturando por este concepto a esta cuenta.

Decisión anterior que se toma teniendo en cuenta lo dispuesto por el Inciso 2 del Artículo 148 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

"ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de periodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario." (subraya fuera de texto)

En ese orden de ideas este recurso fue atendido, y se dispone a modificar la decisión recurrida en el sentido de entrar a retirar los valores facturados por concepto de "acometida" en las facturas reclamadas de los periodos 2017-12, 2018-01 y 2018-02, así como a retirar la financiación de ese arreglo de acometida con el fin que no se le continúe facturando por este concepto a esta cuenta.

En consecuencia de ello, y con mérito de lo expuesto, **EL(LA) JEFE DE LA OFICINA**

RESUELVE

Artículo Primero: Modificar la decisión administrativa contenida en la resolución recurrida, y en su lugar dispone a reliquidar las facturas de los periodos 2017-12, 2018-01 y 2018-02, retirando los valores facturados con concepto de ACOMETIDA, siendo en total el descuento por valor de \$20.376,24; así mismo, se procede a retirar la financiación de ese arreglo de acometida con el fin que no se le continúe facturando por este concepto a esta cuenta, atendiendo las razones expuestas en la resolución.

Artículo Segundo: Notificar de conformidad con lo establecido por la Ley vigente el presente acto administrativo al(la) señor(a) **DEYSI FABIOLA RUBIO**, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma, e informarle que copia de lo actuado será enviada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el trámite de la apelación.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en NEIVA, el 26 DE FEBRERO DE 2018

Magda Yohana Vasquez Cabrera

**MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL**

Proyectó: gvalbuena