



Servicios Postales Nacionales S.A.
NIT 900.062917-9
DG 25 G 95 A 55
Línea Nat: 01 8000 111 218



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



REMITENTE

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

Ciudad: NEIVA_HUILA
Departamento: HUILA
Código Postal: 410010326
Vid: RN913231648CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social: MARIA DE JESUS MEDINA DE MARTINEZ
Dirección: CRA 88 # 18A - 04
Ciudad: NEIVA_HUILA

Departamento: HUILA
Código Postal: 410010444
Fecha Pre-Admisión: 02/03/2018 15:38:37

Centro Operativo: PO.NEIVA
Orden de servicio: 8383045
Fecha Pre-Admisión: 02/03/2018 15:39:37

RN913231648CO

4015
500

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. - EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.-PQR		NIT/C.G.T.: 891180D1D	
	Dirección: Calle 6 No. 6-02		Teléfono: 3003883582 - Código Postal: 410010326	
Destinatario	Nombre/ Razón Social: MARIA DE JESUS MEDINA DE MARTINEZ			
	Dirección: CRA 88 # 18A - 04		Tel: No. 006641 Código Postal: 410010444 Código Operativo: 4015500	
Valores	Peso Físico(grs): 200		Dice Centener: <i>café verde</i>	
	Peso Volumétrico(grs): 0		<i>19 p.u. café</i>	
	Peso Facturado(grs): 28D		Observaciones del cliente:	
	Valor Flete: \$5.200			
Costo de manejo: \$0				
Valor Total: \$4.428				

Causal Devoluciones:

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hera:

Fecha de entrega: *03/03/18*

Distribuidor: *El Eco Sur*

C.C. *1075773981*

Gestión de entrega: *03/03/18 10:46* *05/03/18 3:46*

4015
460
PO.NEIVA
SUR



40154604015500RN913231648CO



LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
NIT. 891.140.010-8

Neiva, 2 DE MARZO DE 2018

-006641

Señor(a)

MARIA DE JESUS MEDINA DE MARTINEZ
CRA 8B # 18A - 04

SERVICIO SUSCRITO No. **100207800**

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. 126682 de 5 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, auténtica y gratuita de la decisión empresarial contenida en la Resolución No. **9245 de 21 DE FEBRERO DE 2018**. 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 07:34 AM, se expide el presente AVISO hoy 2 DE MARZO DE 2018.

Cordialmente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera

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

Proyectado por: NGARZON

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 DOMICILIARIOS

**LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
NIT. 891.180.017-8
RESOLUCIÓN No. 9245 DE 21 DE FEBRERO DE 2018**

Por medio del cual LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. resuelve RECLAMO No. 126682 de 5 DE FEBRERO DE 2018, instaurado por el (la) señor (a) MARIA DE JESUS MEDINA DE MARTINEZ, para el predio de la dirección CRA 8B # 18A - 04 identificado con la cuenta No. 100207800.

Ante su reclamación presentada, consistente en: **SEGUN RADICADO N° 2018PQR00001080 DE LA FECHA 2018-02-05, USUARIA SOLICITA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DEL AGUA, DEBIDO A QUE ESTA DESOCUPADA Y ESTA EN PROCESO DE VENTA**

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:

Que de conformidad con los resultados de la visita practicada el 9 DE FEBRERO DE 2018, al predio con Cuenta No. 100207800, se pudo determinar que: LECTURA 520 - MEDIDOR ESTABLE - PREDIO SOLO.

Que una vez conocida su petición, procedimos a examinar en el sistema comercial de **Las Ceibas Empresas Publicas De Neiva ESP**, el historial del predio de la referencia y de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 154** de la **Ley 142 de 1994**, se revisan tan solo las facturas que al momento de la presentación de este reclamo no superen los cinco (5) meses de haber sido expedida por La Empresa; sobre las facturas con una antigüedad mayor a cinco (5) meses, ha operado la caducidad para la reclamación, para este caso en particular revisaremos las facturas a partir del periodo 2017-09, observando que el consumo facturado fue el siguiente:

Periodo	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo
2018-2	520	517	3
2018-1	517	513	4
2017-12	513	509	4
2017-11	509	506	3
2017-10	506	503	3
2017-09	509	499	4

Respetado Usuario, para nosotros es grato comunicarnos usted y por medio de la anterior gráfica, le informamos que **Las Ceibas Empresas Públicas De Neiva E.S.P**, le ha facturado al predio de la referencia en los periodos 2017-9, 2017-10, 2017-11, 2017-12, 2018-1 y 2018-2 un consumo real y acorde con la estricta variación de lectura reportada por su aparato de medición, lo cual es considerado un consumo real y acorde con la estricta variación de lectura reportada por su aparato de medición, lo cual es considerado un consumo real, que obedece estrictamente al uso que diariamente se hace del servicio en el predio, lo cual es considerado un consumo real, no sujeto a modificación, máxime cuando se ha descartado algún tipo de fuga y no se ha reportado algún tipo de falla en su equipo de medición que permita inducir que este consumo obedece a circunstancia ajena al uso del servicio.

En cuanto a consumos reales se refiere, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 señala: "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.

Igualmente de conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

La única herramienta que nos determina si hay consumo o no, es el aparato de medición y el valor facturado obedece estrictamente al cobro de los metros cúbicos que ha registrado su medidor.

Ahora bien, respecto a la solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo, es de aclarar que el **Artículo**

138 de la Ley 142 de 1994 señala:

"ARTÍCULO 138. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato."

Y para este caso, por parte de la empresa no está de acuerdo en acceder a este tipo de suspensión, ya que este predio tan solo se encuentra desocupado y no existe una causal o evento de fuerza mayor o caso fortuito que impida su utilización (abandono, inhabitable, orden judicial), además como lo precisa usted señor usuario en la solicitud el servicio podrá utilizarse en un futuro para una posible construcción, razón por la cual es viable que se continúen cobrando los valores correspondientes a los cargos fijos, por la disponibilidad del servicio. Lo indicado, ya que como se señaló anteriormente, por el hecho que el inmueble este desocupado, no hagan uso del servicio o este se encuentre suspendido, no lo exonera del cobro del cargo fijo, puesto que con relación al cobro de éste cargo por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, el numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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".

Respecto a la finalidad del cargo fijo, la Sentencia C-353/06, señaló:

"(...) Ahora bien. Consideró el legislador expresamente, que el cargo fijo debía estar orientado en función de financiar los costos de la disponibilidad del servicio, a fin de evitar que las empresas puedan acudir al cargo fijo para obtener utilidades, o financiar otro tipo de gastos en que estas puedan incurrir, con lo cual, el cargo fijo tampoco puede ser soporte para trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente. Así, el cargo fijo tiene como finalidad que las empresas puedan recuperar los costos por los servicios prestados que pueden originarse en la disponibilidad permanente del servicio, para lo cual se debe subvencionar los gastos necesarios que implica esta garantía, que habrá de traducirse en beneficios para los usuarios en cuanto podrán disponer de un servicio continuo y eficiente. Ahora, su cobro independiente al consumo real del servicio no debe generar costos diferentes a los propios de la disponibilidad del servicio. (...) De esa manera los costos fijos a los que alude la norma demandada, es decir los que reflejan los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independiente del nivel de uso, hacen que el prestador del servicio reciba cierto dinero con el cual, dentro de la libre competencia, se logre que la empresa sea viable y garantice la disponibilidad permanente del servicio y su prestación de manera eficiente (art. 333 C.P.)" (Sentencia C-353/06) (subraya y negrita fuera de texto)

Por consiguiente, no es procedente acceder a la suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo, ya que la empresa incurre en unos costos económicos con el fin de garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso, los cuales está en el derecho de recuperar mediante el cobro de estos cargos fijos; además, no existe una causal o evento de fuerza mayor o caso fortuito que impida la utilización del predio (abandono, inhabitable, orden judicial).

En ese orden de ideas su reclamo fue atendido y no se accede a la suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo.

Por todo lo anteriormente expuesto, la PROFESIONAL UNIVERSITARIA - 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: NO ACCEDE, a las pretensiones del usuario contenida en RECLAMO No. 126682 de 5 DE FEBRERO DE 2018, 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 MARIA DE JESUS MEDINA DE MARTINEZ, enviando citación a Dirección de Notificación: CRA 8B # 18A - 04, 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 UNIVERSITARIA - 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 21 DE FEBRERO DE 2018

Atentamente,

Magda Yohana Vasquez Cabrera
MAGDA YOHANA VASQUEZ CABRERA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL

Proyectó: apenagos