	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 9

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **73494 de 05 de Abril de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-7703 del 23 de Abril de 2018**, en consecuencia se fija el presente AVISO en la página web y en cartelera, por el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **16 de Mayo de 2018 al día 22 de Mayo de 2018**. En virtud a que se desconoce otra información sobre el destinatario, habiéndose enviado a la dirección aportada e igualmente a la dirección que aparece en la factura, donde el correo 472 certifica la causal de devolución "NO RESIDE-DESCONOCIDO". Se hace constar que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del presente aviso; de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Ibagué,

Señor(a): **FRANCISCO JAVIER DELGADO**

Dirección: **CRA 5 N° 34-28 B/ CADIZ / CARRERA 5 N° 34-28 APTO 301**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No. **56238**

LA OFICINA ATENCION AL CLIENTE Y DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR), se permite comunicarle que, en esta oficina, se radico el derecho de petición bajo el número **73494** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-7703** proferido el **23 de Abril de 2018**.

Quedando por medio de la publicación de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; por no haber comparecido a notificarse personalmente o por aviso dentro del término concedido en la comunicación enviada el día **26 de Abril de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **07 de Mayo de 2018 Y 10 de Mayo de 2018**.


Se anexa copia íntegra del acto administrativo.

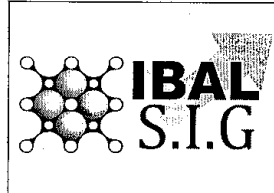
Así mismo se le advierte, que **la notificación de la misma se considera surtida AL FINALIZAR EL DIA SIGUIENTE DEL RETIRO DEL PRESENTE AVISO**, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICION, ante la misma autoridad que la profirió y subsidiariamente el de APELACION ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo antes mencionado, en las oficinas de Atención al cliente y de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

COPIA INTEGRAL DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 5

Oscar B

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-07703

(23 de Abril de 2018)

“Por el cual se procede a dar respuesta a un Derecho de Petición”

La EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, observando las disposiciones legales vigentes, en especial las contenidas en la Ley 142 de 1.994, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y de acuerdo con los siguientes consideraciones previas.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: FRANCISCO JAVIER DELGADO
DOCUMENTO: C.C. X Nit. No. 6.382.723
MATRICULA: 56238
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: CRA 5 N° 34-28 CADIZ
TELÉFONO/CEL: 321 343 8439

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante tramite No **73494** de fecha **05 de Abril 2018**, el (la) señor (a) **FRANCISCO JAVIER DELGADO**, identificado(a) con Cedula de Ciudadanía N° **6.382.723**, solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL

“...inconformidad con el consumo para el periodo de marzo...”

PRUEBAS

Se relacionan las pruebas practicadas por la empresa.

1. Contemplado lo solicitado, se procede a enviar visita para verificar la lectura, estado del medidor y del inmueble.
 - Lectura real 535m³ de 16/04/18
 - Numero de medidor 14005735
 - Número de personas que habitan el inmueble 2 adultos
 - Número de instalaciones hidráulicas 2 lavamanos y 2 sanitarios
 - Uso comercial UNI SER PLUS
 - Ubicación medidor dentro del predio
 - Prueba de consumo bien, no hay fugas perceptibles medidor en buen estado



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 9 de 9

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 2 de 5

Oscar B

- Persona quien presencio la visita Eliana M. CC. 1.110.479.222
 - Operario quien realizo la visita Rodrigo Rodríguez
2. Acta de visita previa RI 283209 de 26 de marzo de 2018, lectura encontrada 530m³ se revisan puntos sin fugas

	REVISIONES INTERNAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		RI 283209
			CÓDIGO: GC-R-057
			FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
			VERSIÓN: 02
DATOS GENERALES			
36132	300	2	10/13/18
2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR		3. ESTADO DE LA ACOMETIDA	
330			
4. ESTADO DEL MEDIDOR		5. LOCALIZACIÓN	
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO		7. ACTIVIDAD ECONÓMICA	
9. FUGA IMPERCEPTIBLE		8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS	
11. RESULTADO DE LA VISITA		10. OBSERVACIONES	
		En caso de perder los pagos	
		12. INFORMACIÓN DE QUIÉN ATIENDE LA VISITA	

CONSIDERACIONES

La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, considerando:

Primero: se procede a revisar el sistema de información comercial donde se observa que para los periodos registran lecturas reales no existen consumos promediados.



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 9 de 9

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICIÓN INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 5

Oscar B

Historico de consumos suscriptor 0056238 - GERMAN VITALIAI


PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO
Marzo / 2018	495	51	4
Febrero / 2018	444	4	4
Enero / 2018	440	3	4
Diciembre / 2017	437	5	4
Noviembre / 2017	432	4	4
Octubre / 2017	426	4	4
Septiembre / 2017	424	5	4
Agosto / 2017	419	2	5

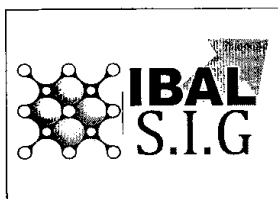
Segundo: Al efectuar el análisis de las lecturas a través del histórico de consumos se establece que los valores cobrados corresponden a lo que fáctica y legalmente debe ser, que no es otra que el cobro del consumo realmente presentado y registrado por el instrumento de medida; le informo que el cobro se realizó sobre los metros cúbicos registrados por el inmueble y algunos periodos registran consumos reales. Es dable concluir que el consumo para el mes de **Marzo** de 2018, obedeció a los hábitos de consumo de las personas que reside en el predio y a las actividades propias que se realizan en él. Ahora bien, el valor del servicio de acueducto y alcantarillado se factura de acuerdo con el consumo registrado por el equipo de medida, en este sentido, en el periodo reclamado, se evidenció un consumo de **51m³** que resulta de la diferencia real de lecturas entre el mes de **Febrero** de 2018 con **444m³** frente a la lectura del mes de **Marzo** 2018 con **495m³**.

Cuando existe medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. **El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro.** Un medidor registra cualquier paso de agua al interior del inmueble, por tal motivo esto demuestra que lo registrado por el medidor ha sido real y causado, por tanto debe ser cancelado.

La ley 142 de 1994 en su capítulo V de la determinación del consumo facturable, data en su artículo 146 **La medición del consumo, y el precio en el contrato.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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 periodos 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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos 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 periodo la empresa cobrará el consumo medido.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 5

Oscar B

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

Tercero: Frente a la acometida lo más conveniente es tratar de no tener la cajilla encerrada porque es muy difícil tomar la lectura si no hay nadie que permanezca en el predio.

Se observa que su consumo se promedió, no por causa imputable a la empresa, toda vez que es deber del usuario cumplir con la normatividad estipulada en el contrato de condiciones uniformes que dice: "Clausula Décima Primera OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:" Litera **y) Permitir la reubicación de la cajilla y el medidor por cuenta del usuario o suscriptor, cuando presenten dificultades para su lectura. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cajilla del medidor y la caja de inspección accesible y limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos, de no ser así el suscriptor incurrirá en una sanción pecuniaria.**

Se aconseja sacar del inmueble la cajilla donde se encuentra el medidor, conforme a lo indicado en la ley 142 de 1994, en sus art 144, 145 y 146 en cuanto a la medición del consumo y a lo suscrito en el contrato de condiciones uniformes sobre lo referente en la cláusula décimo primera-obligaciones del suscriptor o usuario en los numerales d) y y) que indican:


"(...) el suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:


(...) d) permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica a los funcionarios del IBAL S.A E.S.P Oficial o a quienes ella faculte para tal fin manteniendo siempre despejada la cajilla del medidor y la caja de desagüe domiciliario. (...)

y) es obligación del suscriptor o usuario mantener la cajilla del medidor y la caja de inspección accesible y limpia de escombros, materiales, basuras y otros elementos (...)

Para realizar dicho trámite debe dirigirse a la cra 5 N° 39-30 B/ Macarena, donde el funcionario encargado procederá a validar la información y aplicar la respectiva diligencia.

Por lo anteriormente expuesto, el IBAL S.A. ESP OFICIAL

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

	RESPUESTA RADICADOS. DERECHOS DE PETICIÓN INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 5 de 5

Oscar B

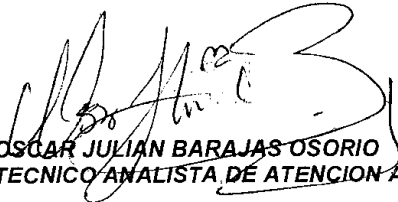
RESUELVE


ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del usuario en sentido de modificar el consumo para el mes de marzo 2018. Conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.



ARTICULO SEGUNDO: Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición y en subsidio el Recurso de Apelación, los que deberán interponerse de manera conjunta dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

ARTÍCULO TERCERO: el presente acto administrativo rige a partir de su expedición



NOTIFIQUESE y CUMPLASE


OSCAR JULIAN BARAJAS OSORIO
TECNICO ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR


	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

472 SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9 POSTEXPRESS		 YG191342328CO	
Centro Operativo: PO IBAGUE Orden de servicio: 9741135	Fecha Pre-Admisión: 07/05/2018 16:28:10		
4444 480 Anul. ca 5172	Remitente Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 39 Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA Referencia: 430-07703 Ciudad: IBAGUE	NIT/C.C.T.I: 800089809 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730008166 Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490	Causal Devoluciones: <input type="checkbox"/> RE Rehusado <input checked="" type="checkbox"/> NE No existe <input checked="" type="checkbox"/> NR No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> CE Desconocido <input type="checkbox"/> CE Dirección errada
	Destinatario Nombre/ Razón Social: FRANCISCO JAVIER DELGADO Dirección: CRA 5 N° 34-28 B/ CADIZ Tel: Ciudad: IBAGUE	Código Postal: 730008000 Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444480	Cerrado No contactado Fallecido Apertado Clausurado Fuerza Mayor
Valores Pese Físico(grams): 200 Pese Volumétrico(grams): 0 Pese Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$2.600 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$2.600	Dice Contener: AVISO Observaciones del cliente:	Fecha de entrega: dd/mm/aaaa Distribuidor: C.C. Gestión de entrega: <input checked="" type="checkbox"/> 1er dd/mm/aaaa <input type="checkbox"/> 2do dd/mm/aaaa	4444 490 PO IBAGUE SUR
 444498444480YG191342328CO		Jhonathan Steven Leaf C.C. 1.006.123.425	

Principal Bogotá 80, Colombia Diagonal 25 E # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 8123 / tel contacto: 070-4722000. Mx. Transporte, S de CV 8000000 del 28 de mayo de 2014. Mx. IC. Res. Mensajero Express 03857 de 9 septiembre del 2011. El usuario debe expresar constancia por sus conocimientos del contenido que aparece publicado en la página web. 472 garantiza los datos personales para probar la entrega del envío. Para que se realice: servicio al cliente 472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento de Datos: www.472.com.co

472 SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9 POSTEXPRESS		 YG191759927CO	
Centro Operativo: PO IBAGUE Orden de servicio: 9765488	Fecha Pre-Admisión: 10/05/2018 15:13:50		
4444 480 5172 Agelica	Remitente Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 39 Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA Referencia: 430-7703 Ciudad: IBAGUE	NIT/C.C.T.I: 800089809 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730008166 Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490	Causal Devoluciones: <input type="checkbox"/> RE Rehusado <input checked="" type="checkbox"/> NE No existe <input checked="" type="checkbox"/> NR No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> CE Desconocido <input type="checkbox"/> CE Dirección errada
	Destinatario Nombre/ Razón Social: FRANCISCO JAVIER DELGADO Dirección: CARRERA 5 No. 34-28 APTO 301 Tel: Ciudad: IBAGUE	Código Postal: 730008000 Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444480	Cerrado No contactado Fallecido Apertado Clausurado Fuerza Mayor
Valores Pese Físico(grams): 200 Pese Volumétrico(grams): 0 Pese Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$2.800 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$2.800	Dice Contener: AVISO Observaciones del cliente:	Fecha de entrega: dd/mm/aaaa Distribuidor: C.C. Gestión de entrega: <input checked="" type="checkbox"/> 1er dd/mm/aaaa <input type="checkbox"/> 2do dd/mm/aaaa	4444 490 PO IBAGUE SUR
 444498444480YG191759927CO		Jhonathan Steven Leaf C.C. 1.006.123.425	

Principal Bogotá 80, Colombia Diagonal 25 E # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 8123 / tel contacto: 070-4722000. Mx. Transporte, S de CV 8000000 del 28 de mayo de 2014. Mx. IC. Res. Mensajero Express 03857 de 9 septiembre del 2011. El usuario debe expresar constancia por sus conocimientos del contenido que aparece publicado en la página web. 472 garantiza los datos personales para probar la entrega del envío. Para que se realice: servicio al cliente 472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento de Datos: www.472.com.co

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **16 de Mayo de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): FRANCISCO JAVIER DELGADO.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

Profesional Especializado Grado 03
Gestión de Atención al cliente y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

DESEFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **22 de Mayo de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): FRANCISCO JAVIER DELGADO.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

Profesional Especializado Grado 03-
Gestión de Atención al cliente y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

Preparo: Katherin J. Barrero Amaya. Aux. Administrativo.