	<b>AVISO</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-012
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-14
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>Página 1 de 8</b>

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **2157 de 03 de Octubre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-18499** del **16 de Octubre 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 **07 de Noviembre de 2018 al día 14 de Noviembre 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 "CERRADO-CERRADO". 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): **LUIS ERNESTO LABRADOR**

Dirección: **CARRERA 7 NUMERO 6-119 APARTAMENTO 401 BELEN / CARRERA 7 NUMERO 6-119 APARTAMENTO 401 BELEN**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

**ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO**


Matricula y/o cuenta contrato No. **123402**

**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 **2157** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-18499** proferido el **16 de Octubre 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 **17 de Octubre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **25 de Octubre de 2018 y 31 de Octubre 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.

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN, ante la misma autoridad que la profirió y subsidiariamente el de APELACIÓN 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.**

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 1 de 3</b>

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-18499**  
(16 de octubre 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

Señor: **LUIS ERNESTO LABRADOR**

Matricula: 123402

Dirección: Carrera 7 numero 6-119 apartamento 401 Belen

Celular: 3186079051

Tramite: 02157 del 03 de octubre de 2018


#### CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante radicado No. 02157 del 03 de octubre de 2018, el (la) señor (a) **LUIS ERNESTO LABRADOR**, solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, manifiesta inconformidad con la factura No. 06271404 ya que argumenta error de lectura. Argumenta error en el proceso de toma de lectura.

#### PRUEBAS

Se llevó a cabo práctica de pruebas por uno de nuestros operarios donde se encontró lo siguiente:

- Histórico de consumos.
- La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, considerando que funcionario de la empresa acudió al predio encontrando:
- Lectura de medidor **208 M3**.

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 2 de 3</b>

- **Numero de medidor:** 14006444– apto 401
- El predio es 100% - vivienda.
- Observaciones: predio solo en el momento de la visita se llama y nadie contesta.

**CONSIDERACIONES**

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

Teniendo en cuenta lo enunciado por la usuaria en sus consideraciones, se confirma que sus afirmaciones son ciertas, pues se presenta un error de lectura el cual se procede a corregir de la siguiente manera:


Periodo	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo
JUNIO 2018	183	187	4M3
JULIO 2018	187	191	4M3
AGOSTO 2018	191	195	4M3
SEPTIEMBRE 2018	195	199	4M3


**Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período 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 períodos 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 período con base en los de períodos 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 período la empresa cobrará el consumo medido.**” Negrilla y subrayado fuera del texto.

Igualmente me permito informarle que frente a las anomalías presentadas en el proceso de lecturas se procede a oficiar al Grupo de Facturación de la empresa con la finalidad que se realice seguimiento en el proceso de lectura en el bien.matricula Ibal No. 123402.

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 3 de 3</b>

Por lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE**

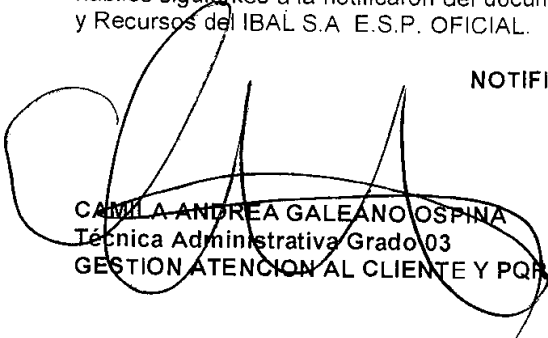
**ARTÍCULO PRIMERO:** Conceder las pretensiones del usuario en el sentido de corregir por error de lectura los periodos de junio, julio, agosto y septiembre de 2018, de la siguiente manera:

Periodo	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo
JUNIO 2018	183	187	4M3
JULIO 2018	187	191	4M3
AGOSTO 2018	191	195	4M3
SEPTIEMBRE 2018	195	199	4M3

**ARTÍCULO SEGUNDO:** con la expedición del presente Acto Administrativo se procede a oficiar al Grupo de Facturación de la empresa con la finalidad que se realice seguimiento en el proceso de lectura en el bien matricula Ibal No. 123402.

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN y subsidiariamente el de APELACIÓN 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 documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

**NOTIFIQUESE y CUMPLASE**

  
**CAMILA ANDREA GALEANO OSPINA**  
 Técnica Administrativa Grado 03  
 GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-065

**FECHA VIGENCIA:** 2018-02-27

**VERSIÓN:** 02

**Página 8 de 8**

**472** Servicios Postales Nacionales S.A.  
NIT 900.062.917-9  
Código Postal: 018000111210  
Línea N°: 01 8000 111 210

**REMITENTE**

Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.  
Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA  
Ciudad: IBAGUE

Departamento: TOLIMA  
Código Postal: 730006166  
Envío: YG207490658CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social: LUIS ERNESTO LABRADOR  
Dirección: CARRERA 7 NUMERO 6-119 APARTAMENTO 401 BELEN  
Ciudad: IBAGUE

Departamento: TOLIMA  
Código Postal: 730001129  
Fecha Admisión: 25/10/2018 18:37:04

Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20/05/2011  
Min. IC: Riesgo Mensajería Expresa 000607 del 09/09/2011

**472**

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**

POSTEXPRESS

Centro Operativo: PO. IBAGUE  
Orden de servicio: 10750299

Fecha Admisión: 25/10/2018 18:37:04  
Fecha Aprox Entrega: 26/10/2018



YG207490658CO

**4444 470**

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 NIT/C.C.I.T. 1.8000099809  
Referencia: 430-18499 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006166  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Nombre/ Razón Social: LUIS ERNESTO LABRADOR  
Dirección: CARRERA 7 NUMERO 6-119 APARTAMENTO 401 BELEN  
Tel: Código Postal: 730001129  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444470

Peso Físico(grams): 200  
Peso Volumétrico(grams): 0  
Peso Facturado(grams): 200  
Valor Declarado: \$0  
Valor Flete: \$2.600  
Costo de manejo: \$0  
Valor Total: \$2.600

Dice Contener: AVISO  
Observaciones del cliente: 26 OCT 2018

**Causal Devoluciones:**  
RE Rehusado  
NE No existe  
NS No reside  
NR No reclamado  
DE Desconocido  
D Dirección errada

C1 C2 Cerrado  
 N1 N2 No contactado  
 F1 F2 Fallecido  
 A1 A2 Apartado Clausurado  
 FM Fuerza Mayor

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

Fecha de entrega:  
Distribuidor:  
C.C.

Fecha de entrega: 26 OCT 2018  
Distribuidor: Mevel Gumbón II  
C.C. 2.389.625  
Ciudad: Saraujani - Tolima



4444490444470YG207490658CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 018000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722035. Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2010/Min. IC: Ries. Mensajería Expresa 000607 de 9 septiembre del 2011. El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472, así como sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: correo:comercial@ibal472.com.co Para consultar la Política de Indemnación: www.472.com.co

PO. IBAGUE SUR 4444 490

*Secretaría General Pa. de*

**»» Aviso de llegada**

**4689005**

**472**

**Primera Gestión**

Remite: *IBAL / Luis E Labrador*

»» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía: **YG 207490658CO** está en nuestras instalaciones y dado que no fue posible su entrega, se procederá como se indica a continuación:

Se hará nuevo intento de entrega.

**Segunda Gestión**

Nombre del Distribuidor: *Mevel*

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección:

El envío será devuelto al Remite

El envío se almacenará en la unidad de rezagos de 472\*

»» Para cualquier información adicional acerca de su envío, favor comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente en Bogotá (57-1) 419 9299 o a nivel nacional 018000 111 210 para información del envío\*

F-2077 \*VER CONDICIONES AL RÉSPALDO IN-OP-DI-001-PR-091 Version 2



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-065

**FECHA VIGENCIA:** 2018-02-27

**VERSIÓN:** 02

**Página 8 de 8**

4444 470	<b>SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9</b> POSTEXPRESS			YG20814187000
	Centro Operativo: PO. IBAGUE Orden de servicio: 10787835	Fecha Pre-Admisión: 31/10/2018 15:05:02		
4444 470	<b>Remite</b> Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALcantarillado IBAL S.A. E.S.P. D.FICIAL - IBAL 39 Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA NIT/C.G.T.: 800089809 Referencia: 430-18499 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730008186 Ciudad: IBAGUE Depto.: TOLIMA Código Operativo: 4444490		<b>Causal Devoluciones:</b> <input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada	
	<b>Destinatario</b> Nombre/ Razón Social: LUIS ERNESTO LABRADOR Dirección: CARRERA 7 NUMERO 6-119 APARTAMENTO 401 BELEN Tel: Código Postal: 730001129 Ciudad: IBAGUE Depto.: TOLIMA Código Operativo: 4444470		<input type="checkbox"/> C1 Cerrado <input type="checkbox"/> C2 No contactado <input type="checkbox"/> NI Falteado <input type="checkbox"/> N2 Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FA Fuerza Mayor <input type="checkbox"/> AC <input type="checkbox"/> FM	
4444 470	<b>Valores</b> Peso Físico(grs): 200 Peso Volumétrico(grs): 0 Peso Facturado(grs): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$2.800 Costo de manejo: \$0 Valor Totals: \$2.800		Dice Contener: AVISO Observaciones del cliente: 01	
	Fecha de entrega: 10/2/2018 Distribuidor: <b>Meivel Guzmán</b> C.C. 2.586.625 Gestión de entrega: 1er Valledupar		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel. Hora: 10 2 NOV 2018	

444490444470YG20814187000  
 Principal: Bogotá D.C. Colombia Dirección: 25 G # 15 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 018000 870 / Tel. extero: (57) 472 0005. Men. Transporte: Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2010 Min. TIC. Res. Mensajería Express 001897 de 9 septiembre del 2011.  
 El envío de mercancías en el territorio nacional, debe ser realizado por el operador 472, quien es responsable con el cliente de que el envío sea entregado en el tiempo y lugar acordado. El envío de mercancías en el extranjero, debe ser realizado por el operador 472, quien es responsable con el cliente de que el envío sea entregado en el tiempo y lugar acordado.

**> Aviso de llegada**

4687732



**Primera Gestión**

Remite: IBAL Luis H. Labrador

472 se permite informar que el envío con número de guía: 4687732 está en nuestras instalaciones y dado que no fue posible su entrega, se procederá como se indica a continuación:

Se hará nuevo intento de entrega

**Segunda Gestión**


Nombre del Distribuidor: Meivel Guzmán

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección

El envío será devuelto al Remite

El envío se almacenará en la unidad de rezagos de 472\*

Para cualquier información adicional acerca de su envío, favor comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente en Bogotá (57-1) 419 9299 o a nivel nacional 018000 111 210 para información del envío\*

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>

#### FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **07 de Noviembre de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): LUIS ERNESTO LABRADOR.**

---

**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 **14 de Noviembre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): LUIS ERNESTO LABRADOR.**

---

**CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA**

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

**Proyecto: David Mejía - Aux. Administrativo.**