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

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **21292 de 27 de Septiembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-18352** del **11 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 **08 de Noviembre de 2018 al día 15 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 "ERRADA-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): **LUZ ANGELA RIVERA**

Dirección: **CRA 8 N° 13-10 PUEBLO NUEVO / CRA 8 # 13-10 APTO 402 B/ PUEBLO NUEVO**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No. **87210**

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 **21292** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-18352** proferido el **11 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 **19 de Octubre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **29 de Octubre de 2018 y 01 de Noviembre 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 8 de 8

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.

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

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 4

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-18352
(11 DE OCTUBRE DE 2018)

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

La EMPRESA IBAGÜEREÑA 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: LUZ ANGELA RIVERA
DOCUMENTO: C.C: X Nit. No. 38.242.325 de Ibagué
MATRICULA: 87210
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: CRA 8 N°. 13-10 PUEBLO – NUEVO
TELÉFONO/CEL: 310 3330131

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No. 21292 de fecha 27 de septiembre de 2018, el (la) señor (a) **LUZ ANGELA RIVERA** Dirección: CRA 8 N°. 13-10 PUEBLO – NUEVO Matricula 87210 Solicita a LA EMPRESA IBAGÜEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, revisar el valor facturado por servicio de acueducto.

PRUEBAS

- **HISTORICO DE CONSUMOS**

Matricula 87210
Lectura 424
Medidor 10-134613


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:

Se procede a revisar el histórico de consumos, evidenciando que para la matricula en mención se facturo con un yerro en la toma de lectura como se evidencia a continuación: lo anterior en virtud del art. 154 de la ley 142/94

Artículo 154. De los recursos. (...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos (...)

Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado.” SSPD.

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

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 2 de 4

Historico de consumos suscriptor 0087210 - RENGIFO ROSA

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	AÑOS
Septiembre / 2018	422	3	3	Error de promedio
Agosto / 2018	422	3	3	
Julio / 2018	419	1	4	
Junio / 2018	418	1	5	
Mayo / 2018	417	7	6	
...	


Teniendo en cuenta lo anterior nos remitimos a revisar el histórico de consumos, en el cual se evidencia el error en la facturación del periodo de SEPTIEMBRE /2018, por un yerro en el consumo, así mismo remitiéndonos al histórico comercial y teniendo en cuenta la lectura encontrada en terreno de 424 se procede ajustar el mismo con 2m³, cabe aclarar que la matricula 87210 viene presentando diferencia de consumos coherentes del periodo de abril hasta mayo como se observa en la imagen anterior, De acuerdo a lo anterior, y las visitas realizadas se tiene en cuenta que el consumo cobrado es la causa del consumo real del medidor instalado en el predio, considerándose un consumo real y causado sin modificación alguna de consumo.




Respecto al cambio de dirección como lo indica la usuaria y validada la información en el sistema se procede a realizar la actualización de la dirección: **CARRERA 8 N° 13-10 PISO 2**, así mismo se le recomienda poner en el predio la nomenclatura en un lugar visible y clara.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Ley 142 de 1994: "Artículo 31. Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual. Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas: 1) Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

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

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 4

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:

“**ARTICULO 149.** De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

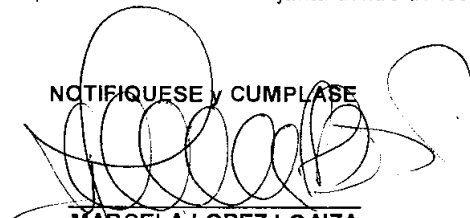
ARTICULO PRIMERO: Se accede a modificar el consumo facturado para el período de septiembre con 2m³ lo anterior por cobro por promedio, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: se procede actualizar el número de medidor para la matrícula en mención **Medidor 10-134613**, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTICULO TERCERO: Se accede a las peticiones del usuario, actualizando la dirección, **CARRERA 8 N°.13-10 segundo PISO**, para la matrícula **87210**, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



MARCELA LOPEZ LOAIZA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ATENCION AL CLIENTE P.Q.R
IBAL S.A E.S.P OFICIAL



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 8 de 8

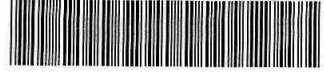
472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO IBAGUE
Orden de servicio: 10771367

Fecha Pre-Admisión: 29/10/2018 15:03:22



YG207850427C0

4444
470
*puerto nuevo
Dpto edip.*

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 NIT/C.C/T.I: 800089809		
Referencia: 430-18352	Teléfono: 3112392448	Código Postal: 730006166
Ciudad: IBAGUE	Depto: TOLIMA	Código Operativo: 4444490
Destinatario		
Nombre/ Razón Social: LUZ ANGELA RIVERA		
Dirección: CRA 8 N° 13-10 PUEBLO NUEVO		
Tel:	Código Postal: 730001171	Código Operativo: 4444470
Ciudad: IBAGUE	Depto: TOLIMA	
Valores		
Peso Físico(grs): 200	Dice Contener: AVISO	
Peso Volumétrico(grs): 0	Observaciones del cliente : 130 OCT 2018	
Peso Facturado(grs): 200		
Valor Declarado: \$0		
Valor Flete: \$2.600		
Costo de manejo: \$0		
Valor Total: \$2.600		

Causal Devoluciones:		
<input checked="" type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado	
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado	
<input type="checkbox"/> NR No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallecido	
<input type="checkbox"/> DR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	
<input checked="" type="checkbox"/> Dirección errada		
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
C.C.	Tel:	Hora:
Fecha de entrega: dd/mm/aaaa		
Distribuidor:		
C.C.		
Gestión de entrega: Halver Guzmán N.		
C.C. 2.590.625		
Valle de San Juan - Tolima		

4444
490
PO. IBAGUE
SUR



44444984444470YG207850427C0

Principio Bogotá D.C. Colombia (Diagonal 25 6 # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 8210 / Tel contacto (57) 4722005. Men. Inscrito Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/Men. IC. Res. Mercosur Express 00057 de 9 septiembre del 2014. El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 transmitirá sus datos personales para probar la entrega del envío. Para que algún receptor: servicio@ibal-4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co



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			
POSTEXPRESS		Centro Operativo: PO:IBAGUE	Fecha Pre-Admisión: 01/11/2018 11:52:39	YG208232156C0	
Orden de servicio: 10793712	Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.		Causal Devoluciones:		
4444 470	Remitente	E.S.P. OFICIAL - IBAL 39	NIT/C.C.T.I: 800089809	<input checked="" type="checkbox"/> RE Renusado	<input type="checkbox"/> C1 Cerrado
		Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA	Teléfono: 3112392446	<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 No contactado
		Referencia: 430-18352	Código Postal: 730006166	<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> F1 Fallecido
		Ciudad: IBAGUE	Depto: TOLIMA	<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> A1 Apartado Clausurado
			Código Operativo: 4444490	<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> F2 Fuerza Mayor
				<input type="checkbox"/> D1 Dirección errada	
	Destinatario	Nombre/ Razón Social: LUZ ANGELA RIVERA		Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
		Dirección: CRA 8 # 13-10 APTO 402 B/ PUEBLD NUEVD		C.C.:	
		Tel: 3565		Tel: Hora:	
		Código Postal: 730001171		Fecha de entrega:	
		Depto: TOLIMA		Distribuidor: Melvel Guzmán B.	
	Valores	Peso Físico(grs): 200	Dice Contener: AVISO	C.C. C.C. 2.380.625	
		Peso Volumétrico(grs): 0	Observaciones del cliente: 02 NOV 2018	Gestión de entrega:	
		Peso Facturado(grs): 200		Tel: 2da	
		Valor Declarado: \$0		Código Operativo:	
		Valor Flete: \$2.600			
		Costo de manejo: \$0			4444490444470YG208232156C0
		Valor Total: \$2.600			

»» Aviso de Llegada

4687742



Primera Gestión

IBAL / LUZ ANGELA RIVERA

»» Remitente: **IBAL / LUZ ANGELA RIVERA**

»» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía: **3565708232156C0** 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 **02 NOV 2018**

Segunda Gestión

IBAL / LUZ ANGELA RIVERA


»» Nombre del Distribuidor: **Melvel**

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 Remitente

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

»» Para cualquier información adicional acerca de su envío de atención al cliente en Bogotá (57-1) 419 9299 o a nivel nacional para información del envío*

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

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **08 de Noviembre de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): LUZ ANGELA RIVERA.**

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 **15 de Noviembre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): LUZ ANGELA RIVERA.**

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.