Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad Nº **87279 de 09 de Enero de 2019**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio Nº **430-00974** del **21 de Enero de 2019,** 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 **20 de Febrero de 2019 al día 26 de Febrero de 2019**. 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 EXISTE-NO EXISTE". 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): **ESTHER LEAL LINARES**
Dirección: **CALLE 20A No 2-34 LA ESTACION / CLL 20A 2-34 BARRIO EL CARMEN**
Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. **33585**

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 **87279** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-00974** proferido el **21 de Enero de 2019**.

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 **23 de Enero de 2019** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **31 de Enero de 2019 y 05 de Febrero de 2019.**

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.**

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 INTEGRA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-0974
(Ibagué, 21 DE ENERO DE 2019)

"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: ESTHER LEAL LINARES
DOCUMENTO: 60.308.938
MATRICULA: 33585
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: Calle 20A No. 2-34 La Estación
TELEFONO: 3202482035
IBAGUE

CONTENIDO DE LA PETICION

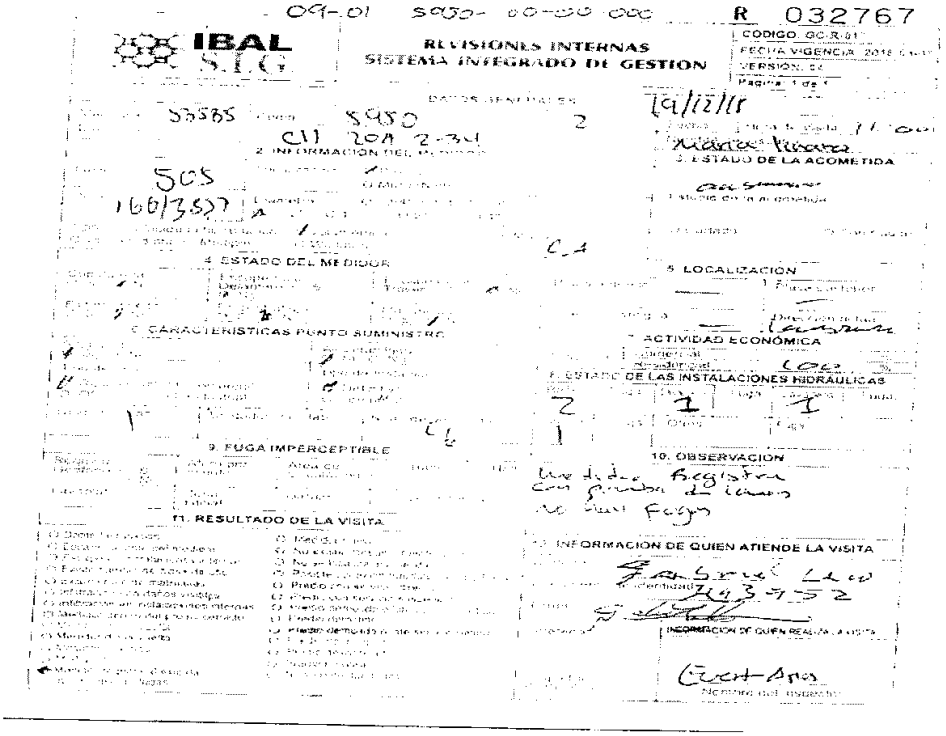
Mediante radicado No. 87279 de fecha 09 de enero de 2019, el (la) señor (a) **ESTHER LEAL LINARES**, Dirección: **Calle 20A No. 2-34 La Estación**. Matricula 33585, Solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, donde el usuario manifiesta su inconformidad por el consumo facturado para el periodo de y diciembre de 2018.

PRUEBAS

Con el ánimo de resolver su petición aquí objeto de estudio, se procedió a realizar visita técnica el día 19 de enero de 2019, por parte de nuestro funcionario Rodrigo Rodríguez quien registra la siguiente información:

- Lectura de medidor **526m3**
- Número de medidor 16013837
- Predio de uso residencial
- Puntos hidráulicos: Lavaderos 1, Lavamanos 1, Lavaplatos 1, Sanitarios 1, Alberca 1, Duchas 1, Lavadora 1
- Indica el operario que se realiza prueba de consumo y el medidor registra con normalidad

Por otro lado, con el ánimo de resolver su petición aquí objeto de estudio, el grupo Se verifica en el sistema de información comercial que el grupo de facturación el cual es el encargado de realizar la toma de lectura, nos anexa la última visita previa R 032767 del día 19 de diciembre de 2018, donde indica el operario que el medidor registra al exigirle y no encuentra fugas y se encuentra una lectura de 505m3, de la matrícula 33585, como se observa en la siguiente:



CONSIDERACIONES

La Empresa procedió a revisar la facturación, ya que el usuario argumenta que el valor cobrado no corresponde al consumo real; nos permitimos informarle que al verificar en nuestro sistema se observa que su medidor registra normal, toda vez que el consumo reportado en su predio es correcto como se observa en la siguiente imagen:

Historico de consumos suscriptor 0033585 - MARIA I LINARES DE LEAL

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Enero / 2019	522	17	43	
Diciembre / 2018	505	114	8	
Noviembre / 2018	391	9	9	
Octubre / 2018	391	10	10	
Septiembre / 2018	371	10	10	

Por lo tanto se le informa al usuario que el consumo reportado por el grupo de facturación para los periodos de septiembre de 2018 hasta enero de 2019, se pudo establecer que la lectura actual registrada por el medidor obedece al uso del servicio en el predio de acuerdo con las necesidades que se presentaron en él, razón por la cual se debe confirmar los consumos presentados para el periodo de diciembre de 2018, sin que haya lugar a realizar ajustes ni descuentos a la matrícula de la referencia, ya que el consumo facturado es el registrado por el medidor, el cual se encuentra en buen estado.

Es preciso señalar que en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 146 de la ley 142 de 1994 se procedió a facturar el consumo acumulado de la diferencia real de lectura que se registró en el medidor desde la última lectura real.

Artículo 146 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.

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"

Por otro lado se le informa al usuario que se pudo establecer que la lectura registrada para el periodo de enero de 2018 que es de 522m3, como la reporta el grupo de facturación la cual es la encargada de tomar la lectura de los predios, obedece al uso del servicio en el predio de acuerdo con las necesidades que se presentaron en él, razón por la cual se debe confirmar el consumo presentado para el periodo de diciembre de 2018, sin que haya lugar a realizar ajustes ni descuentos a la matrícula de la referencia, ya que el consumo facturado es el registrado por el medidor, el cual se encuentra en buen estado.

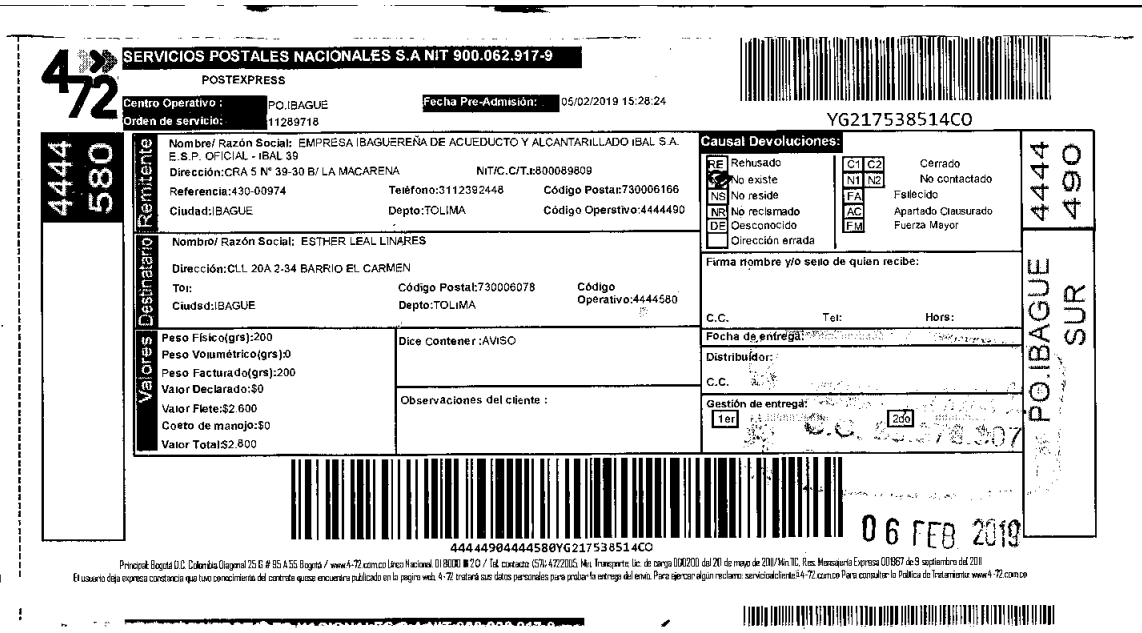
Por lo anteriormente expuesto, El IBAL S.A. ESP OFICIAL DECIDE:

RESUELVE

1. Confirmar el consumo liquidado para el periodo de diciembre de 2018, para la matricula 33585, ya que se facturó de acuerdo a la diferencia de lecturas registrada por el medidor, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

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

JAIME CANO RODRIGUEZ
ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio: 11289718

Fecha Pre-Admisión: 05/02/2019 15:28:24

YG217538514CO

4444 580

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUEREÑA 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.t:800089809
Referencia:430-00974 Teléfono:3112392448 Código Postal:730006166
Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA Código Operativo:4444490

Destinatario

Nombre/ Razón Social: ESTHER LEAL LINARES
Dirección:CLL 20A 2-34 BARRIO EL CARMEN
Tel: Código Postal:730006078 Código Operativo:4444580
Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA

Valores

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

Dice Contener :AVISO

Observaciones del cliente :

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1 C2	Cerrado
NE	No existe	N1 N2	No contactado
NS	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega: 1er 2do

4444 490

PO.IBAGUE SUR

4444904444580YG217538514CO

06 FEB 2019

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 11 72 0 / Tel. contacto (57) 4722005. Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2011/Min TIC. Res. Mensajería Expresa 00987 de 9 septiembre del 2011
El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web. 4-72 tratará sus datos personales para prestar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **20 de Febrero de 2019**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): ESTHER LEAL LINARES.**

_____

HERNAN JOSUE ROJAS ZULUAGA
Profesional Especializado Grado 03-
Gestión de Atención al Cliente y PQR (E)
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

DESFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **26 de Febrero de 2019**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): ESTHER LEAL LINARES.**

_____

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.