	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-012
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 04
		Página 1 de 9

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **21290 de 27 de Septiembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-18351 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 # 13-04 APT 201 B/ PUEBLO NUEVO**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No. **29429**

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 **21290** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-18351** 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 9 de 9

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 9 de 9

	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- 18351
(11 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

NOMBRE: LUZ ANGELA RIVERA
DOCUMENTO: C.C. X Nit. No. 38.242.325 de Ibagué
MATRICULA: 29429
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: CRA 8 N°. 3 -10 PUEBLO – NUEVO
TELÉFONO/CEL: 310 3330131

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No. 21290 de fecha 27 de Septiembre de 2018, el (la) señor (a) **LUZ ANGELA RIVERA** Dirección: CRA 8 N°. 3-10 PUEBLO – NUEVO Matrícula **29429** Solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, revisar el valor facturado.

PRUEBAS

- **HISTORICO COMERCIAL**
- **Matricula 29429**
- Lectura de medidor **645M³**
- Lectura de medidor 09109787


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:


De acuerdo a la petición elevada ante esta prestadora, la Empresa procedió a revisar la facturación, lo anterior en virtud del art. 146 de la ley 142/94, 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 diferencia lectura, toda vez que el consumo reportado en su predio es correcto como se observa en la siguiente imagen:

Historico de consumos suscriptor 0029429 - RENGIFO ROSA

	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Septiembre / 2018	645	0	0	
Agosto / 2018	645	0	7	
Julio / 2018	645	0	22	
Junio / 2018	645	7	14	
Mayo / 2018	628	14	14	
Abril / 2018	623	14	14	
Marzo / 2018	604	14	14	MEDIDOR DENTRO DEL INMUEBLE MEDIDOR DENTRO DEL INMUEBLE



	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 4

De acuerdo al histórico comercial 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, sin que haya lugar a realizar ajustes ni descuentos a la matrícula de la referencia, el cual presentó diferencia de lectura ES DE ACLARAR QUE LO REGISTRADO POR EL MEDIDOR ES LO USUFRUCTUADO POR EL PREDIO Y LO FACTURADO POR LA EMPRESA. Lo anterior en virtud del art. 146 de la ley 142/94.

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.


En concordancia con lo anterior me permito informarle que analizando la matrícula en mención se evidencia que el predio presenta diferencias de lectura para el periodo abril, mayo y junio como se observa en el histórico de consumos, así mismo es congruente con el consumo registrado por el instrumento de micro medición,


Por otra parte como se evidencia para los periodos posteriores no se facturo consumo como se resalta en el histórico de consumos, teniendo en cuenta lo 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.

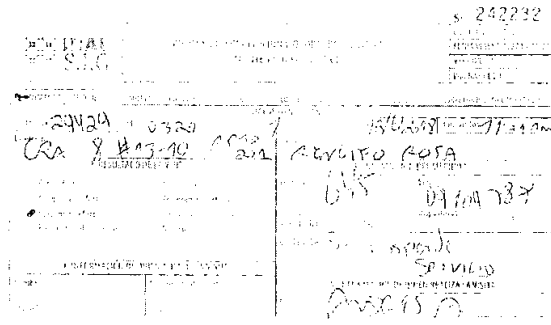
Una vez verificado el sistema de información comercial de la empresa, se observó que para lo facturado durante el periodo de mayo de 2018, la matrícula N° 29429 presentaba deuda por valor de \$98.800; con fecha de vencimiento el día 05 de junio de 2018.

IBAL 20 Años NIT 800089809-0 S.I.G.		Matrícula No: 0029429	
DAIOS DEL SUSCRIPIDOR Nombre: RENGIFO ROSA Dirección: CR 8 13-10 APT 201 Dirección Correspondencia: Código: 84-05-0370-00-00-000		Fecha de Vencimiento: 05/06/2018 Total a Pagar: \$98.800,00	
Desde: 13/04/2018 Hasta: 15/05/2018 Meses de Mora: 1		Consumo Unidades: 4 Fecha Cierre: 15/05/2018	
RESUMEN DE LA FACTURA Concepto Valor Crédito Ibal 30.276,00 Servicio de Acueducto 20.954,80 Servicio de Alcantarado 37.024,28 Tasa Ambiental Anual y Contribución 1.097,98 Subsidiar Continuo 0,00 Otros Conceptos 20.454,52 Total Facturado IBAL 109.800,00 Total Facturado ASFO 0,00 Total IBAL + ASFO 109.800,00		CONSUMOS (m3) Histórico: Ene Feb Mar Abr May Jun Lectura Anterior Lectura Actual Consumo Periodo Promedio (m3) 623 623 0 14 14	
TARIFAS Concepto Carga Pto. 0-25 Básico 25-40 Complementario + 250m3/mes Acueducto 0 235 35 1 048 54 1 048 54 1 048 54 Alcantarado 0 235 35 1 048 54 1 048 54 1 048 54		SUSPENSIÓN A PARTIR DEL DÍA 05/06/2018	

Razón por la cual la empresa en aras del cumplimiento de la normatividad, adelanta los trámites administrativos y ordena la Suspensión del servicio el día 12 de junio de 2018. Actividad realizada en terreno el mismo día y cuyo resultado fue "Suspensión efectiva"

	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 3 de 4



Se le informa que el procedimiento legal para realizar la suspensión del servicio está basado en lo contemplado en los lineamientos establecidos con el Contrato de Condiciones Uniformes en su **CLAÚSULA DÉCIMO PRIMERA**.- "Que establece: **OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Ó USUARIO:** El suscriptor ó usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) *Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas por concepto de la prestación de los servicios y demás valores legalmente permitidos dentro de los plazos establecidos en las mismas cumpliendo los requisitos legales*".

Así mismo, siguiendo con los lineamientos establecidos con el Contrato de Condiciones Uniformes en su **CLAÚSULA DÉCIMA OCTAVA**.- "Que establece: **EL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL** podrá proceder a la suspensión del servicio por: 3. **SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor ó usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: a).-*Falta de pago oportuno de los servicios de Acueducto y Alcantarillado por el término que fije el IBAL S.A. E.S.P.-OFICIAL*

Ahora bien, se observó que en el histórico de consumos, que no se ha cumplido con la obligación adquirida con esta prestadora desde el periodo de abril, razón por la cual se genera mora e incumpliendo del contrato, por lo tanto se le sugiere cancelar las facturas dentro del límite de pago para no presentar más inconvenientes con el servicio.

Entonces como resultado de todo lo anterior, la empresa no encuentra procedente realizar ningún ajuste o modificación para la matrícula en mención, y se confirma los consumos facturados y el cobro por suspensión.

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°.13-04 PRIMER PISO**, 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)



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

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio: 10771367

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



YG207850413CO

4444 470
Paquete Manero RPH

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: B800089809
Referencia: 430-18351 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006166
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Nombre/ Razón Social: LUZ ANGELA RIVERA
Dirección: CRA 8 N° 13-10 PUEBLO NUEVO **7565**
Tel: Código Postal: 730001171 Código Operativo: 4444470
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

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 : **130 OCT 2018**

Causal Devoluciones:		C1	C2	
RE	Rehusado			Cerrado
NE	No existe	NI	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: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C. 2018

Gestión de entregas: **Melva Guzmán M.**

Ter dd/mm/aaaa **C.C. 238.625**

Mail de entrega: Tolima

4444 490
PO.IBAGUE SUR



4444490444470YG207850413CO

Principio Bogotá D.C. Calentado Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 # 20 / Tel. contacto: (57) 4722025. Mta. Transporte Lic. de carga 000020 del 20 de mayo de 2004/Mta. IC. Ries. Manejamiento Express 000657 de 9 septiembre del 2004. El usuario debe expresar conciencia que todo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web. 472 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para quejarse algún reclamo: serviciosalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co



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		Centro Operativo: PO:IBAGUE	Fecha Pre-Admisión: 01/11/2018 11:52:39		
Orden de servicio: 10793712				YG208232160C0	
4444 470	Remite	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 NTC.C/T: E60089809 Referencia: 430-18351 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006186 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490		Causal Devoluciones: <input type="checkbox"/> RE Rechusado <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	
	Destinatario	Nombre/ Razón Social: LUZ ANGELA RIVERA Dirección: CRA 8 # 13-04 APT 201 B/ PUEBLO NUEVO Tel: Código Postal: 730001171 Código Operativo: 4444470 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA		<input type="checkbox"/> CI Cerrado <input type="checkbox"/> NI No contactado <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	
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		Etiquetas: AVISO	Fecha de entrega: Distribuidor: C.C.: Gestión de entrega:	
		Observaciones del cliente:		02 NOV 2018 03 NOV 2018 Mano de obra GC. 2.389.63 Valle de San Juan - Tolima	
				444490444470YG208232160C0	

»»» Aviso de Llegada

4687745



Primera Gestión

16/11/2018

»»» Remite: TRAJE / Luz Angela Rivera

»»» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía:
YG 208232160 C0
 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 **02/11/18**

Segunda Gestión

15/11/2018


»»» Nombre del Distribuidor: Ricardo

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de **20** 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*

	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 **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.