



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° **18770 de 29 de Agosto de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-16786 del 17 de Septiembre 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 **10 de Octubre de 2018 al día 17 de Octubre 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-ERRADA". 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): **AIDA ISOLINA FRASSER DELGADO**

Dirección: **CRA 9 No 11-63 BELENCITO / CRA 9 # 11-63 BARRIO BELENCITO**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No.574

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 **18770** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-16786** proferido el **17 de Septiembre 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 **20 de Septiembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **28 de Septiembre de 2018 y 03 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.

	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-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 4

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430- 16786
(septiembre 17 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

Señora: **AIDA ISOLINA FRASSER DELGADO**
 C.C. 51.894.418
 Matricula: 574
 Dirección: Cra 9 No. 11-63 Belencito
 Cel: 3125546428
 Radicado No.18770 del 29 de agosto de 2018

CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante Radicado No. 18770 del 29 de agosto de 2018, la señora Aida Frasser solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. revisión del consumo facturado para el mes de agosto/18 y del documento en el que se indica que el usuario no permitió investigación de consumos, hecho que no es verdad porque vive sola y trabaja y debe cumplir un horario, por tanto solicita se revisen los consumos facturados.


PRUEBAS

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 el operario Rodrigo Rodríguez se acudió al predio el día 4 de septiembre encontrando: Medidor instalado No. 9845493 con lectura 5.061m³
 Instalaciones hidráulicas: lavadero, lavamanos, lavaplatos, sanitario, ducha alberca, instalación para lavadora. Hábita 1 persona.
 Se efectuó la revisión y no se encuentran fugas, se realiza prueba de consumo.

En el sistema se encuentra que para este predio en virtud del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 se realizan seguimientos a las lecturas del predio y se efectuó revisión previa por seguimiento de consumos.

Datos Suscriptor: 0054285-MARFREDY MUNOZ CANAL						
Pagos Realizados		Busqueda	Movimientos	Captura Documentos	Datos Adicionales	
Datos Generales Suscriptor		P.O.R.	Facturas Generadas	Datos de Cartera	Consumos últimos períodos	
Ultimos Seis Períodos de Consumo						
	Tipo	Consumo	Propiedad	Lectura	Anomalías	Critico
Septiembre / 18		0.00	0.00	0.00		0.00
Agosto / 2018	N	21.00	49.00	109.00		Consumo Normal
Julio / 2018	N	190.00	37.00	488.00		Más consumo conf.
Junio / 2018	N	65.00	31.00	288.00		Más consumo conf.
Mayo / 2018	N	41.00	24.00	420.00		0.00
Abril / 2018	N	29.00	21.00	282.00		0.00
Marzo / 2018	N	37.00	11.00	253.00		0.00

	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

Para este predio se vienen presentando inconsistencias en los consumos y con fundamento en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 esta matricula se encuentra en investigación para los meses de junio y julio de 2018, razón por la cual para estos periodos se registra la misma lectura y se aplica cobro por promedio.

Datos Suscriptor: 0000574-MARIA C PARRA DE REINA

Factura Número: 0584684 de Julio de 2018

Descripción	Cantidad	Unidad	Valor
CARGO FUD ACUED	9999999		0.00
CONSUMO BASCO AC	9999999		0.00
TASA LCO BASCO AC	9999999		0.00
DOBRRO AJUSTE - LA DECEVA	9999999		0.00
CARGO FUD ALCA	9999999		0.00
CONSUMO BASCO AL	9999999		0.00
TASA REINUTIVA BASCO	9999999		0.00

Valor factura: 12,300.00

Datos de Medicio:
 Lec. Anterior 4929
 Lec. Actual 4929
 Consumo 4
 Promedio 4

Datos de Factura:
 Capital: 12,300.00
 Deuda: 0.00
 Int. Mens: 0.00
 Int. Finan: 0.00
 Periodo de straso: 0

Datos Suscriptor: 0000574-MARIA C PARRA DE REINA

Factura Número: 05842877 de Junio de 2010

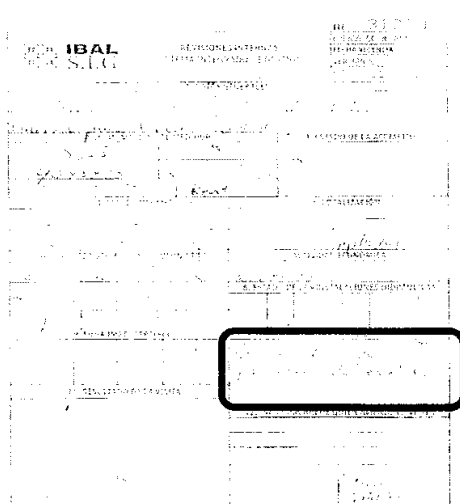
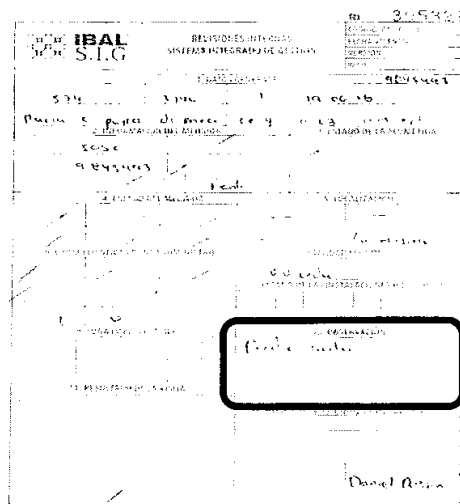
Descripción	Cantidad	Unidad	Valor
CARGO FUD ACUED	9999999		0.00
CONSUMO BASCO AC	9999999		0.00
TASA LCO BASCO AC	9999999		0.00
DOBRRO AJUSTE - LA DECEVA	9999999		0.00
CARGO FUD ALCA	9999999		0.00
CONSUMO BASCO AL	9999999		0.00
TASA REINUTIVA BASCO	9999999		0.00

Valor factura: 12,300.00

Datos de Medicio:
 Lec. Anterior 4925
 Lec. Actual 4925
 Consumo 4
 Promedio 4


Datos de Factura:
 Capital: 12,300.00
 Deuda: 0.00
 Int. Mens: 0.00
 Int. Finan: 0.00
 Periodo de straso: 0


como se aprecia en los anteriores pantallazos, al registrarse incremento en el consumo, la empresa de conformidad con el procedimiento establecido, envia los respectivos avisos de revision y acude al inmueble para constatar el estado de las instalaciones hidraulicas y determinar el incremento en los consumos, respecto del consumo promedio de los periodos anteriores, pero tal y como se visualiza en los siguientes pantallazos el predio se encuentra solo.



CONSIDERACIONES

Para los periodos de facturacion de junio y julio/18, el predio esta en investigacion de consumos y se registra en el sistema la misma lectura y el sistema aplica promedio, se acudio al predio y no ese encontro quien atendiera inmueble solo, no obstante en la inspeccion efectuada el 4 de

	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

septiembre, se constata que no se presentan anomalías en las instalaciones hidráulicas del predio.

Toda vez que para esta matrícula se efectúa seguimiento de lecturas y una vez se tiene visita efectiva en las que no se encuentra anomalía alguna en los puntos hidráulicos, no se encontraron fugas, realizar pruebas de consumo y teniendo en cuenta las lecturas encontradas en cada una de las visitas, se constata que las lecturas registradas por el instrumento de medida obedecen al uso del servicio en el predio de acuerdo con las necesidades que se presentaron en él, de acuerdo con las instalaciones hidráulicas, razón por la cual para el periodo de agosto la empresa registra en el sistema la lectura encontrada en terreno al momento de efectuar la actividad de toma de lectura y factura el consumo total registrado por el instrumento hasta el momento.

En este orden de ideas para el mes de agosto la empresa efectúa la desacumulación de los consumos dejados de facturar de los meses anteriores que se encontraban en investigación.

REVISIÓN PREVIA. La Ley 142 de 1994 se refiere a la revisión previa en su artículo 149 como:

Artículo 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 periodos 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.

Así las cosas, se aclara que en el comunicado enviado por la empresa se confirma el consumo facturado para el periodo de agosto/18, toda vez que se acudió al predio en varias oportunidades para determinar las causas que originaron el incremento del consumo y el inmueble se encontraba solo.


Como ya se indicó en el acápite de pruebas para los periodos de junio y julio se encuentran en investigación y se aplica cobro por promedio, y para el mes de agosto, una vez se ha establecido que no se presentan fugas en las instalaciones hidráulicas, se factura la diferencia de consumos dejados de facturar en estos periodos, es decir se desacumulan.


Finalmente para el periodo de facturación de agosto no se registra novedad alguna, se factura de acuerdo con la diferencia de lecturas registrada por el instrumento de medida, la lectura encontrada en terreno el día de la visita es acorde con la registrada en el sistema para el mes de agosto, confirmándose así los consumos facturados para este periodo.

Como se aprecia en los párrafos que anteceden, por causas ajenas a la empresa al presentarse inconsistencias en los consumos facturados, se aplica cobro por promedio y para el mes de agosto se desacumulan los consumos de los periodos que se encontraban en investigación.

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 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"

	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 4 de 4

Por lo anteriormente expuesto,


RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Conforme a la parte motiva del presente acto administrativo, su factura queda igual para el mes de agosto/18, toda vez que el consumo facturado corresponde al reajuste de consumos de los periodos anteriores que se encontraban en investigación y se aplicaba cobro por promedio

ARTICULO SEGUNDO: Con fundamento en lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 de las revisiones previas, se realizaron inspecciones al predio, seguimiento de consumos, prueba de consumo y no se encontró anomalía en las instalaciones hidráulicas del predio, por tanto se informa al usuario que no es viable su pretensión de correcciones o ajustes de los valores facturados, pues se facturo conforme lo establece la norma en cada uno de los casos presentados en estos periodos.

ARTICULO CUARTO: 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


SANDRA YANETH ALVAREZ S.
 TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 03
 GESTION ATENCION AL CLIENTE Y P.Q.R

472	Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Fallecido <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> No Existe Número <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> No Contactado <input type="checkbox"/> Apartado Clausurado	
Fecha 1: 4/8/18 R D		Fecha 2: DIA MES AÑO R D		
Nombre del distribuidor:		Nombre del distribuidor:		
C.C. Centro de Distribución:		C.C. Centro de Distribución:		
Observaciones: falta dato edicaco				



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 8 de 8

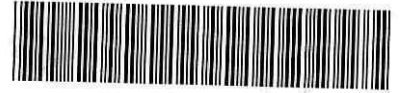
472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio : 10594615

Fecha Pre-Admisión: 28/09/2018 16:38:56



YG204910223CO

4444 530
PARRIS APT
DEL 101 AL 303

Valores	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 Referencia:430-16786 Ciudad:IBAGUE	NIT/C.C.T.I:800089809 Teléfono:3112392448 Depto:TOLIMA	Código Postal:730006166 Código Operativo:4444490
	Destinatario	Nombre/ Razón Social: AIDA ISOLINA FRASSER DELGADO Dirección:CRA 9 No 11-63 BELENCITO Tel: Ciudad:IBAGUE	Código Postal:730003122 Depto:TOLIMA	Código Operativo:4444530
		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 :

Causal Devoluciones:	
RE Rehusado	CI C2 Cerrado
NE No existe	NI N2 No contactado
NS No reside	FA Falecido
NR No reclamado	AC Apartado Clausurado
DE Desconocido	FM Fuerza Mayor
<input checked="" type="checkbox"/> Dirección errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel: Hora:
Fecha de entrega: 01/10/2018	
Distribuidor:	
C.C. Jhon J. Rojas	
Gestión de entrega: CC 93408.041 Ibagué	
Ter 01-10-18 Zona: 10102	

4444 490
PO.IBAGUE SUR



44444904444530YG204910223CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 89210 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte. Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2010/Min. TIC. Res. Mensajería Expressa 004867 de 9 septiembre del 2010. El servicio de los servicios postales es un monopolio del Estado en Colombia. El servicio de los servicios postales es un monopolio del Estado en Colombia. El servicio de los servicios postales es un monopolio del Estado en Colombia. El servicio de los servicios postales es un monopolio del Estado en Colombia.

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio : 10618701

Fecha Pre-Admisión: 03/10/2018 14:18:17



YG205281878CO

4444 530
Rubio numero
Dpto Edific

Valores	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 Referencia:430-18788 Ciudad:IBAGUE	NIT/C.C.T.I:800089809 Teléfono:3112392448 Depto:TOLIMA	Código Postal:730006166 Código Operativo:4444490
	Destinatario	Nombre/ Razón Social: AIDA ISOLINA FRASSER DELGADO Dirección:CRA 9 # 11-63 BARRIO BELENCITO Tel: Ciudad:IBAGUE	Código Postal:730003122 Depto:TOLIMA	Código Operativo:4444530
		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 :


Causal Devoluciones:	
RE Rehusado	CI C2 Cerrado
NE No existe	NI N2 No contactado
NS No reside	FA Falecido
NR No reclamado	AC Apartado Clausurado
DE Desconocido	FM Fuerza Mayor
<input checked="" type="checkbox"/> Dirección errada	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
C.C.	Tel: Hora:
Fecha de entrega: 04 OCT 2018	
Distribuidor:	
C.C. Melvel Guzmán H.	
Gestión de entrega: C.C. 2.389.625	
Ter 04 OCT 2018 Valic de San Juan - Tolima	

4444 490
PO.IBAGUE SUR



44444904444530YG205281878CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 89210 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte. Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2010/Min. TIC. Res. Mensajería Expressa 004867 de 9 septiembre del 2010. El servicio de los servicios postales es un monopolio del Estado en Colombia. El servicio de los servicios postales es un monopolio del Estado en Colombia. El servicio de los servicios postales es un monopolio del Estado en Colombia. El servicio de los servicios postales es un monopolio del Estado en Colombia.

	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 **10 de Octubre de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): AIDA ISOLINA FRASSER 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 **17 de Octubre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): AIDA ISOLINA FRASSER DELGADO.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

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

Proyecto: Jesús David Mejía Vásquez - Aux. Administrativo.