


| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-R-065 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2018-02-27 |
| | | VERSIÓN: 03 |
| | | Página 1 de 8 |

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **7141 de 03 de Abril de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-7533 del 19 de Abril 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 **16 de Mayo de 2018 al día 22 de Mayo 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 "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): **RAUL RAMOS GUZMAN**
 Dirección: **CRA 1 SUR # 31-14 AMERICAS**
 Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**


ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO
 Matricula y/o cuenta contrato No. **24909**

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 **7141** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-7533** proferido el **19 de Abril 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 **26 de Abril de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **07 de Mayo de 2018 Y 10 de Mayo 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 REPOSICION, ante la misma autoridad que la profirió 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 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- 07533
(19 DE ABRIL 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: RAUL RAMOS GUZMAN
DOCUMENTO: C.C. X No. 2244889
MATRICULA: 24909
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: CRA 1 SUR # 31-24 B/ AMERICAS

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No. 7141 de fecha **03 DE ABRIL DE 2018** el (la) señor (a) **RAUL RAMOS GUZMAN**, identificado(a) con C.C. No. **2244889** manifiesta A LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, inconformidad con el consumo facturado.


PRUEBAS


1. Histórico de consumos
2. Visita de terreno
3. Visita previa efectuada por la empresa contratista PROACTIVA
4. Facturas generadas por la empresa IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL.

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 cada uno de los puntos de su petición de la siguiente manera: Establece el usuario inconformidad por los consumos desde los meses de junio de 2017 hasta marzo de 2018, de esta manera ponemos en su conocimiento el art 154 inc 3 de la ley 142 de 1994 el cual establece:

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 (...)** Mediante Concepto SSPD-OJ 2006-258 se señaló que, conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no proceden


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

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

En este orden de ideas se entiende que para estos periodos existe acto administrativo en firme y opera como una petición reiterativa.


Por otro lado para el mes de marzo de 2018 según histórico de consumos se vislumbra que obedece a una lectura real arrojado por el aparato de medida, corroborado mediante visita técnica realizada por nuestros operarios donde se observa:


R1 276629

| | | | | |
|--|--------|---|--|---|
|  | | REVISIONES INTERNAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | CÓDIGO: GC-R-067 FECHA VIGENCIA: 2016-09-28 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 1 DE 1 |
| 1. DATOS GENERALES | | | | |
| 21409 | 1370 | 2 | 21 Mar 2018 | |
| Páramos Raul | | CR 7 SW 31-14 America | | |
| 2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR | | | 3. ESTADO DE LA ACOMETIDA | |
| 2242 | 203107 | Vent | | |
| 4. ESTADO DEL MEDIDOR | | | 5. LOCALIZACIÓN | |
| Cambio de medidor: No | | | Lectura: 12m514 | |
| 6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO | | | 7. ACTIVIDAD ECONÓMICA | |
| Tipo de punto: 20 | | | Vivienda | |
| 8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS | | | 9. FUGA IMPERCEPTIBLE | |
| Estado de las instalaciones: 1 | | | Fugas: 0 | |
| 10. OBSERVACION | | | 11. RESULTADO DE LA VISITA | |
| Medidor registra al cerrar, no hay fuga | | | 12. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISITA Nombre: Raul Páramos Identificación: 2244001 Firma: [Firma] Nombre: Juan Hdez | |

Por lo anterior se evidencia en la visita realizada que no se registran anomalías en el predio de la referencia y se refleja lectura consecutiva a la del histórico de consumo.

De esta manera no se evidencia ninguna novedad como fugas perceptibles o imperceptibles y el aparato de medida se encuentra registrando lectura real ya que no se observa ningún tipo de daños, motivo por el cual se determina que el consumo generado para el mes de marzo 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 PETICIÓN INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-R-057 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2016-09-28 |
| | | VERSIÓN: 02 |
| | | Página 4 de 4 |

2018, se ocasiona en razón a las necesidades del servicio que se presentaron en el inmueble, motivo por el cual no está sujeto ajustes o descuentos en este sentido.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 142 de 1994, 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 lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones del usuario confirmando el consumo facturado desde el mes de junio de 2017 hasta noviembre de 2017 en virtud del art 154 inc 3 de la ley 142 de 1994.


ARTICULO SEGUNDO: Tomar como petición reiterativa respecto de los meses desde diciembre de 2017 hasta febrero de 2018 como quiera que existe acto administrativo que genera un saldo a favor aplicado por nuestro sistema como se explica en la parte motiva del presente acto.

ARTICULO TERCERO: Confirmar el consumo del mes de marzo de 2018 como quiera que existe lectura real arrojada por el aparato de medida.

informa que contra la presente decisión procede el recurso de Reposición ante la misma empresa y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito debidamente motivado, dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994.


NOTIFIQUESE y CUMPLASE


TATIANA RAMIREZ TRUJILLO
PROFESIONAL JURÍDICA PQR.
IBAL S.A.E.S.P OFICIAL

| | |
|--|--|
|  | |
| No Existe Número No Reclamado No Contabilizado No Registrado Aprobado Causado | Desconocido Retenido Cerrado Fallado Fuerza Mayor |
| Fecha 1: 10/03/2018 Fecha 2: 10/03/2018 Nombre del distribuidor: Humathan Steven Ltd | Dirección Entada No Reside No Reclamado No Registrado No Existe Número |

almente,

| | | | |
|---|---|--|--|
| No Existe Número No Reclamado No Registrado No Existe Número | Desconocido Retenido Cerrado Fallado Fuerza Mayor | Fecha 1: 10/03/2018 Fecha 2: 10/03/2018 Nombre del distribuidor: Humathan Steven Ltd | Dirección Entada No Reside No Reclamado No Registrado No Existe Número |
|---|---|--|--|

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  | 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 **16 de Mayo de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): RAUL RAMOS GUZMAN.**

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 **22 de Mayo de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): RAUL RAMOS GUZMAN.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

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

Preparo: Katherin J. Barrero Amaya. Aux. Administrativo.