	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 7

Que dentro de la actuación administrativa adelantada por este despacho, la cual no se pudo notificar personalmente, ni por aviso, del Oficio **Número 551-4984, proferido del 22 de Diciembre de 2017**, 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 12 de Enero de 2018 al 18 de Enero de 2018**, en VIRTUD A QUE SE DESCONOCE OTRA INFORMACIÓN SOBRE EL DESTINATARIO, habiéndosele enviado a la dirección aportada, donde certifica la devolución el correo 472, con la causal "NO EXISTE", Se advierte que **la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del presente aviso, entiéndase el día 19 de Enero de 2018.**

Ibagué, 12 de Enero de 2018

Nombre AMPARO OLMOS DE VANEGAS
Dirección CRA 13 AVENIDA AMBALA NO. 36-62
 Cra 13 No. 36-62 PISO 1 BARRIO GAITAN
Ciudad: IBAGUE - TOLIMA
Matricula: **9128**

LA OFICINA DE RECUPERACION CARTERA, se permite comunicarle que, en esta oficina, se radico los Derechos de petición bajo el **Radicado No.22690** cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo **Número 551-4984 proferido el 22 de Diciembre de 2017.**

Quedando por medio 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 dentro del término concedido en la comunicación **enviada el día 09 de Enero 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 de la fecha de entrega** de este AVISO.

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 notificaron 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, ubicada en la Carrera 5ª Número 39-50 Barrio La Macarena de esta ciudad**

COPIA INTEGRAL DEL ACTO ADMINISTRATIVO




AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2016-09-28

VERSIÓN: 02

Página 2 de 2

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL	CÓDIGO: GC-R-057
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 4

ACTO ADMINISTRATIVO No. 551-4984
(22 de Diciembre de 2017)

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

La EMPRESA IBAGUERENA 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 1168 de 2016 y de acuerdo con los siguientes consideraciones previas:

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: AMPARO OLMOS DE VANEGAS
DOCUMENTO: C.C. XX NIT. No. 28.975.517
MATRÍCULA: 9128
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: CARRERA 13 AVENIDA AMBALA N° 36-62 IBAGUE TOLIMA
TELÉFONO: NO APORTA

CONTENIDO DE LA PETICIÓN

Mediante radicado N° 22690 de fecha 4 de diciembre de 2017, el (la) señor (a) AMPARO OLMOS DE VANEGAS, identificado(a) con c.c. 28.975.517 solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL:

- 1) He sea revalidada la factura N° 04796035 = MATRÍCULA 0009128, correspondiente al consumo de mes de noviembre de 2017 y se me aplique, únicamente, el consumo promedio de 15 M3, que es el consumo histórico normal.
- 2) Solicito que se me informe porque se me está cobrando un consumo promedio de 35 M3, cuando el medidor se encuentra con la misma lectura del mes anterior. Es más, se me aplica un consumo promedio histórico inexistente.
- 3) Solicito que en la factura del mes de noviembre de 2017, además de aplicarme un consumo promedio de 35 M3, se me descuente el valor cancelado en el mes de septiembre de 2017, el cual fue de \$74.800. Este valor no se me descontó en la presente factura y se suma como si no se hubiera pagado.
- 4) Solicito que no se me cobren intereses moratorios o se cobre la reconexión del servicio hasta tanto la empresa no se pronuncie de fondo, frente a la presente petición.
- 5) Solicito nuevamente que se haga una revisión al medidor de gas, el cual está nuevo y se suministró por esta entidad, y si en tal caso, se haga la reposición correspondiente por garantía como lo establece la Ley, la regulación y la normativa vigente. Como se observa en la Factura N° 04628838 (Factura anterior) - MATRÍCULA 0009128, sigue marcando 60 M3.
- 6) Solicito que en caso que no se me aplique el consumo promedio, no se me exija un abono, como se hizo en oportunidad por esta ocasión no es legal. En este caso, solicito que entre a reclamación todo el valor de la factura en los términos del artículo 155 de la Ley 142 de 1994. Un abono no es legal y no se encuentra normado ni regulado.
- 7) La petición/reclamación presentada en el presente escrito se hace por el 100% de la factura, en los términos del Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES: CARRERA 13 (AVENIDA AMBALA) N°-36-62 - IBAGUE (TOLIMA).



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2016-09-28

VERSIÓN: 02

Página 3 de 2

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

PRUEBAS

NO APORTA

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:

Me permito informarle que una vez recepcionada su petición se evidenció que la misma contiene varios puntos los cuales deben ser tratados por las dependencias de Sección de atención al cliente -Pqr y Cartera, razón por la cual mediante este acto administrativo se dará respuesta respecto al punto 4 correspondiente al área de cartera.

Así mismo me permito indicarle que el área de PQR ya dio respuesta mediante acto administrativo N° 552-21453 de 15 de Diciembre de 2017 donde se resolvió:

"ARTÍCULO PRIMERO: No acceder, a la pretensión del usuario en sentido de ajustar el consumo facturado para el mes de Octubre y Noviembre 2017, se realizó la revisión y el medidor funciona correctamente, existe una anomalía respecto a la detección de una fuga perceptible en el inodoro. Conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: frente al cobro de intereses y cobro de suspensión se actuó de conformidad con el contrato de condiciones uniforme y ante la solicitud de abono no es obligación realizarlo por parte del usuario, se le da cumplimiento al artículo 155 de la ley 142 de 1994.

ARTICULO TERCERO: Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN 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 documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL."

Así mismo en el acto anteriormente mencionado el área de PQR se pronunció sobre el punto 4 el cual establece:

- 4) Solicito que no se me cobren intereses moratorios o se cobre la reconexión del servicio hasta tanto la empresa no se pronuncie de fondo, frente a la presente petición.

Cuarto: ante este punto se realizó el traslado a la dependencia competente siendo esta Gestión Recuperación Cartera IBAL, de añadidura se puede explicar que en el sentido de no cobrar reconexión por el servicio a la fecha no se ha realizado ningún cobro adicional por este concepto, ante los intereses de mora, es de resaltar que desde el mes de agosto 2017 se vienen registrando la causación de intereses por la mora en los pagos aún más cuando se cuenta con una financiación por el suministro del instrumento de medida el cual también ha



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2016-09-28

VERSIÓN: 02

Página 4 de 2

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

incumplido, entonces respecto a no cobrar intereses el Contrato de Condiciones Uniformes ley para las dos partes tanto prestador y suscriptor dice:

CLÁUSULA SEGUNDA - PARTES EN EL CONTRATO: son partes

En el contrato de servicios públicos domiciliarios, en adelante CSP, el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL y los suscriptores. Los usuarios serán partes del contrato, vinculados por él. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato, y por lo tanto usuarios; y los demás usuarios capaces, en los términos del Código Civil.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBLIGACIONES DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL

p) No suspender ni cortar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causal que se aduce para proceder la suspensión o corte sea la misma, objeto de reclamación o recurso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:

é) 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.

h) Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación o reconexión en los que incurra el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL y satisfacer las demás sanciones previstas.

p) Pagar los intereses moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor.

En este orden de ideas el área de cartera procede a dar contestación indicando:

Una vez revisado el sistema de información comercial se observa que desde el periodo agosto 2017, la matrícula N° 9128 empieza a generar la causación de los intereses de mora por la ausencia de pago en la factura, y que la misma presenta una financiación por concepto de medidor.

Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes el cual establece:




AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2016-09-28

VERSIÓN: 02

Página 5 de 2

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- INTERESES DE MORA: En el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del presente contrato, el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL cobrará interés de mora sobre saldos insolutos con la tasa máxima permitida, según las disposiciones de la Ley 45 de 1990 o las normas que la modifiquen, adicionen o subroguen.

Los intereses de mora aplicables por falta de pago se aplicarán al valor de los servicios de acuerdo y de alcantarillado, salvo que el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL haya aceptado reclamación por uno de ellos y el usuario no cancele el valor no discutido, caso en el que los intereses de mora se aplicarán únicamente a este valor.

PARÁGRAFO PRIMERO: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del Código Civil.

Igualmente se procedió a revisar los cobros realizados observándose que a la matrícula N° 9128 no se le ha cargado valor alguno por concepto de reinstalación del servicio.

Así mismo se procede a revisar la facturación de los periodos de octubre y noviembre evidenciándose que existen diferencias de lecturas las cuales son reales y causadas por el instrumento de medida.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la facturación de los periodos de octubre y noviembre de conformidad con lo expuesto mediante acto administrativo 552-21453 de 15 de Diciembre de 2017 y de acuerdo a lo manifestado mediante el presente acto.

SEGUNDO: Informar al usuario que los intereses de mora se causan una vez el usuario incurra en mora en el pago de la factura.

TERCERO: Informar al usuario que no se ha generado cobro alguno por concepto de reinstalación del servicio.

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

Ibagué, Veintidós (22) de Diciembre de 2017.

Diana Carolina Sánchez Bócanegra

DIANA CAROLINA SANCHEZ BÓCANEGRA
Técnico Administrativo
IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN


CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2016-09-28

VERSIÓN: 02

Página 6 de 2

472	Módulo de Distribución	000 000	Documentos	000 000	No Link Name
		000 000	Reservado	000 000	No Reservado
		000 000	Credito	000 000	No Creado
	Dirección Email	000 000	Falible	000 000	Ajustado Escalonado
	No Recibe	000 000	Fuerza Mayor		
Fecha 1	10/01/18	Fecha 2			
Nombre del distribuidor <i>Donato Salazar</i>		Nombre del distribuidor			
C.C. Centro de Distribución		C.C. Centro de Distribución			
Observaciones		Observaciones			

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 7 de 2

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las **8 A.M.** del día 12 de Enero de 2018, se fija en la cartelera de Recuperación Cartera Presente Aviso en Lugar público y visible: **La (el) señor (a) AMPARO OLMOS DE VANEGAS**

JOHANNA MA. CAZARES HERNANDEZ

Profesional Especializado Grado 03 – Gestión Cartera
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

DESEFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las **6 P.M.** Del día 18 de Enero de 2018, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **(a) AMPARO OLMOS DE VANEGAS**

JOHANNA MA. CAZARES HERNANDEZ

Profesional Especializado Grado 03 – Gestión Cartera
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL