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

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **6582 de 21 de Marzo de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-7096 del 12 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 "CERRADO-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): **GRACIELA HERRAN GUTIERREZ**

Dirección: **MZ A CASA 19 URB OVIEDO BARRIO SALADO**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

**ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO**


Matricula y/o cuenta contrato No. **26564**

**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 **6582** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-7096** proferido el **12 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 **19 de Abril de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **12 de Abril de 2018 Y 07 de Mayo de 2018**.


Se anexa copia íntegra del acto administrativo.

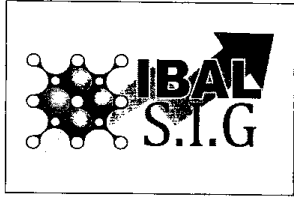
Así mismo se le advierte, que **la notificación de la misma se considera surtida AL FINALIZAR EL DIA SIGUIENTE DEL RETIRO DEL PRESENTE AVISO**, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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.**

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

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 1 de 3</b>

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 430- 07096**  
(12 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:** GRACIELA HERRAN DE GUTIERREZ  
**DOCUMENTO:** C.C. X No. 3132386379  
**MATRICULA:** 26564  
**DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:** MZ A CASA 19 URB OVIEDO B/ SALADO

#### CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No. 6582 de fecha 21 DE MARZO DE 2018 el (la) señor (a) GRACIELA HERRAN DE GUTIERREZ, identificado(a) con C.C. No. 3132386379 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: Para proceder a la revisión del consumo se ha verificado en nuestro sistema de información comercial el histórico sobre la matrícula de la referencia donde se encontró:

**Historico de consumos suscriptor 0026564 - GUTIERREZ GRACIELA H DE**

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Marzo / 2018	258	45	47	
Febrero / 2018	213	77	37	
Enero / 2018	136	54	41	
Diciembre / 2017	82	41	41	
Noviembre / 2017	41	41	16	


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


	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 2 de 3


Del mismo modo manifiesta el usuario (a) no estar de acuerdo con el consumo facturado, motivo por el cual se procede a realizar un análisis de información al respecto para determinar si existe alguna novedad que allá causado un incremento por este concepto.

Es así como se visualiza por medio de visita realizada por parte de la empresa contratista PROACTIVA lo siguiente:

RI 284220

	<b>REVISIONES INTERNAS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>2312</b>		CÓDIGO: GC-R-017
			FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
			VERSIÓN: 02
			PÁGINA: 1 DE 1
1. DATOS GENERALES			
No. de usuario: 26564    No. de contrato: 1720    No. de servicio: 6    No. de factura: 14318    No. de consumo: 500ppm		No. de usuario: 26564    No. de contrato: 1720    No. de servicio: 6    No. de factura: 14318    No. de consumo: 500ppm	
Dirección: General Gutierrez H. Urb. Dos Dep. Escuela			
2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR Lectura: 0223 15934820A		3. ESTADO DE LA ADMETIDA <input checked="" type="checkbox"/> En uso <input type="checkbox"/> No en uso <input type="checkbox"/> En reparación <input type="checkbox"/> No en reparación	
4. ESTADO DEL MEDIDOR: 15934820A		5. LOCALIZACIÓN Ubicación: UBAZ	
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO <input checked="" type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Temporal		7. ACTIVIDAD ECONÓMICA UBAZ	
8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS Fugas: 203010		9. FUGA IMPERCEPTIBLE <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
10. OBSERVACIÓN El medidor registrado existente no hay pagas USUARIO Hampton que genera Revisión con el concepto.		11. RESULTADO DE LA VISITA <input type="checkbox"/> No se realizó <input type="checkbox"/> Se realizó	
12. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISITA Nombre: Andrea p. Gutierrez Herrera Documento de identidad: 28567357 Firma: Andrea p. Gutierrez		Teléfono: 3172796379 Correo electrónico:	

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

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

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 no resulta necesario realizar visita con geófono, así mismo como quiera que el usuario no establece el mes de reclamación se entenderá como el último facturado es decir el mes de febrero de 2018 el cual debe ser confirmando, ya que el consumo 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 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."*

Por lo anteriormente expuesto,

#### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** No acceder a las pretensiones del usuario confirmando el consumo facturado para el mes de febrero de 2018, toda vez que obedece a lectura real arrojada por el medidor, lo anterior conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

Se 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 los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

#### NOTIFIQUESE y CUMPLASE

Cordialmente,

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



**AVISO  
SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN**

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 8 de 8

<b>472</b> 4444 000 48927	<b>SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9</b> POSTEXPRESS		Centro Operativo: PO:IBAGUE Orden de servicio: 9693225	Fecha Pre-Admisión: 27/04/2018 15:19:20 YG190588041CO																													
	<b>Remitente</b> 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 N1/C.C.T.1800089809 Referencia: 430-7098 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730008188 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444499		<b>Causal Devoluciones:</b> <table border="1"> <tr> <td>RE</td> <td>Rehusado</td> <td>NI</td> <td>NI</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>NS</td> <td>NS</td> <td>Ne contactado</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reside</td> <td>FA</td> <td>FA</td> <td>Faltado</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td>AC</td> <td>AC</td> <td>Apartado Censurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td>FM</td> <td>FM</td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> <input type="checkbox"/> Dirección errada         </td> </tr> </table>		RE	Rehusado	NI	NI	Cerrado	NE	No existe	NS	NS	Ne contactado	NR	No reside	FA	FA	Faltado	NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Censurado	DE	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Dirección errada			
RE	Rehusado	NI	NI	Cerrado																													
NE	No existe	NS	NS	Ne contactado																													
NR	No reside	FA	FA	Faltado																													
NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Censurado																													
DE	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor																													
<input type="checkbox"/> Dirección errada																																	
<b>Destinatario</b> Nombre/ Razón Social: GRACIELA HERRAN DE GUTIERREZ Dirección: MZ A CASA 19 UR6 OVIEDO BARRIO SALADO Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA		Firma nombre y/o sexo de quien recibe: C.C. Tel: Hora: <b>Jefferson Bonilla</b> Fecha de entrega: <b>27/04/18</b> Distribuidor: <b>C.C. 1.110.471.549</b> Gestión de entrega: <b>9 30 11 02 518</b>		<b>4444 000 490</b> PO:IBAGUE SUR																													
<b>Valores</b> Pose Físico (grs): 200 Pose Volumétrico (grs): 0 Peso Facturado (grs): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$2.800 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$2.800		Dico Contener: AVISO Observaciones del cliente:																															

Principal Bogotá DC, Colombia (Bogotá) 25 D # 55 A 35 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / 01 419 9299. No. Transporte LC de carga 000203 del 20 de mayo de 2008 No. Res. Mensajería Especial 010871 de 5 de septiembre del 2014.  
 El servicio 4-72 opera exclusivamente sobre los circuitos del canal que se encuentran publicados en la página web 4-72. Reservados todos los derechos para garantizar la entrega del envío. Para quejas o reclamos: serviciosalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

**»»» Aviso de Llegada**

3633227  
 J TR 530



**Primera Gestión**

27/04/18 30 11 02 518

Remitente: *Graciela Herran de Gutierrez*  
 4-72 se permite informar que el envío con número de guía: **YG190588041CO** 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 **02 518**

**Segunda Gestión**

*Adm 2018 04 27*

Nombre del Distribuidor: *JEFERSON*  
 Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección: **IBAGUE**  
 El envío será devuelto al Remitente  
 El envío se almacenará en la unidad de rezagos de 4-72\*

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 8 de 8

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo: PO IBAGUE  
Orden de servicio: 9741135

Fecha Pre-Admisión: 07/05/2018 16:26:10



YG191342787CO

4444  
000

Remitente:  
Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEOUCTO 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: 430-7096 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006166  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Causal Devoluciones:

RE Rehusado Cerrado  
NE No existe No contactado  
NS No reside Fallado  
NR No reclamado Apartado Clausurado  
DE Desconocido Fuerza Mayor  
D Dirección errada

Destinatario:  
Nombre/ Razón Social: GRACIELA HERPAIN GUTIERREZ  
Dirección: MZ A CASA 19 URB OVIEDO BARRIO SALADO  
Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

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:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor: Jeterson Bonilla

C.C. Gestión de entrega: C.C. 1.110.471.549

Ter: 9-5-18 9/3/18

18477




44444904444000YG191342787CO

Principales Datos de la Búsqueda: C.C. 1.110.471.549 / www.472.com.co Línea Nacional 01800 0170 / Tel. Colombia (57) 4722000. Hora de registro de la carga: 00:20:00. 07/05/2018. Hora de emisión de EMI/Mani: C.C. 1.110.471.549. Hora de salida de la oficina: 07/05/2018 16:26:10. Hora de llegada a destino: 07/05/2018 16:26:10. Hora de llegada a destino: 07/05/2018 16:26:10. Hora de llegada a destino: 07/05/2018 16:26:10.

4444  
490

PO IBAGUE  
SUR

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

#### 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): GRACIELA HERRAN GUTIERREZ.**

---

**CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA**

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

#### DESFIJACION 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): GRACIELA HERRAN GUTIERREZ.**

---

**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.