	<b>AVISO</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-012
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-14
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>Página 1 de 6</b>

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° 82838 **del 26 de Septiembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **420-4967 del 17 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 **06 de Noviembre 2018 al día 13 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 **“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, 06 de Noviembre de 2018

Señor(a): ANA JULIA CASTRO  
Dirección: CARRERA 11 B No.5 A-29 SAN DIEGO  
IBAGUE - TOLIMA

**ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO**  
Matricula y/o cuenta contrato No.12781

**LA OFICINA DE GESTION CARTERA**, se permite comunicarle que, en esta oficina, se radico el derecho de petición bajo el número 82838, al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **420-4967** proferido el **17 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 **22 de Octubre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **30 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.**

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, ubicada en la Carrera 5ª Número 39-50 Barrio La Macarena.

**COPIA INTEGRAL DEL ACTO ADMINISTRATIVO.**



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-065

**FECHA VIGENCIA:** 2018-02-27

**VERSIÓN:** 02

**Página 4 de 4**

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-14 <i>No entregado</i>
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 1 de 3</b>

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 420-4967**  
(17 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 las siguientes consideraciones previas.

**IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**

**NOMBRE:** ANA JULIA CASTRO  
**MATRICULA:** 12781  
**DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:** Cra 11 B N°A-29 San Diego  
**ID O RADICADO N°:** 82838 septiembre 26 de 2018

**CONTENIDO DE LA PETICION**

Mediante ID O RADICADO N° 82838 septiembre 26 de 2018, el (la) señor (a) **ANA JULIA CASTRO**, solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S. P OFICIAL, desacuerdo con la suspensión y reinstalación del servicio.

**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:

mes	fecha vencimiento	valor factura	fecha pago	valor pago/abono
abr-18	07-may	\$82.300	02-may	\$82.300
may-18	05-jun	\$83.100	01-jun	\$83.100
jun-18	04-jul	\$83.100	03-jul	\$83.100
jul-18	03-ago	\$84.500	02-ago	\$46.500
ago-18	03-sep	\$84.500	30-ago	\$84.500

los pagos se realizan dentro del término establecido por la empresa IBAL S.A E.S. P OFICIAL.

**Ley 142, Artículo 140.** Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-065

**FECHA VIGENCIA:** 2018-02-27

**VERSIÓN:** 02

**Página 4 de 4**

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-14
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 2 de 3</b>

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

El Contrato de Condiciones Uniformes, suscrito entre el usuario y el IBAL S.A E.S. P OFICIAL, en su cláusula DÉCIMA OCTAVA. -establece: EL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL podrá proceder a la suspensión del servicio por:

3. **SUSPENSIÓN POR INCLUMPIENTO:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o 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 sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación consecutivos, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto con anterioridad".

Es importante que tenga en cuenta que, dentro de las obligaciones de los usuarios o suscriptores del servicio, se encuentra la de cancelar oportunamente las facturas entregadas por la empresa, y en este sentido se establece lo siguiente en el Contrato de condiciones Uniformes, en su Clausula DECIMO PRIMERA. - **OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** El suscriptor o 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".

Para la factura del mes de agosto/18, por valor de \$84.500 con fecha de vencimiento para el pago el 03 de septiembre de 2018, Se verifica que el pago fue realizado el 30 de agosto de 2018, es decir, dentro del término establecido por la empresa, también se evidencia que se creó doble orden de suspensión, las cuales fueron generadas con posterioridad al pago.

Así las cosas, se encuentra viable realizar la exoneración por doble cobro de suspensión del servicio, ya que al momento de proceder a suspender el servicio el usuario se encontraba al día; por lo anterior, se procederá a retirar de la facturación los cobros por suspensión por valor de \$21.979.

Se le recuerda a la petente que las facturas tienen establecidas de manera clara y visible, cual es la fecha de vencimiento y desde que día se procederá a realizar la suspensión del servicio.

Por lo anteriormente expuesto,

*Proyecto: Alejandra Escobar P.  
Profesional Universitario*



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-065

**FECHA VIGENCIA:** 2018-02-27

**VERSIÓN:** 02

**Página 4 de 4**



**RESPUESTA RADICADOS**  
**DERECHOS DE PETICION INICIAL**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-AC-009

**FECHA VIGENCIA:** 2018-08-14

**VERSIÓN:** 03


**Página 3 de 3**

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** se accede a lo solicitado por el usuario, Conforme a la parte motiva del presente Acto Administrativo.

**ARTICULO SEGUNDO:** se procederá a retirar de la facturación el doble cobro de suspensión por valor de \$\$21.979, ya que el usuario había cancelado antes de la actividad y al momento de ejecutar la labor ya se encontraba al día.

**ARTICULO TERCERO:** 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.

  
ALEJANDRA ESCOBAR PEREZ  
Profesional Universitario-Gestión Cartera  
IBAL S.A E.S. P OFICIAL.



AVISO  
SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 4 de 4

**Aviso de Llegada** 472

**4688708**

TR 540

Primera Gestión 1702

Trague B. 11/01/18

Remite: Ibal / Aru Castro

4-72 se permite informar que el envío con número de guía: **YG 708043200** 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 **11/11/18**

Segunda Gestión

Trague B. 11/11/18

Nombre del Distribuidor: **Nelson O.**

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección

El envío sera devuelto al Remitente

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\*

F-2077 \*VER CONDICIONES AL RESPALDO IN-OP-01-001-FR-001 Versión 2

**472** Motivos de Devolución

<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> No Existe Número
<input type="checkbox"/> Bohusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado
<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Contactado
<input type="checkbox"/> Fallecido	<input type="checkbox"/> Apartado Censurado
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> No Reside	


Fecha: **13/10/18** **Nelson Varo** R. D.

Nombre del distribuidor: **C.C. 5.824.071**

C.C. **3930**

Centro de Distribución: **3930**

Observaciones:

	<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 4 de 4</b>

### **FIJACION DEL AVISO**

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día 06 de Noviembre de **de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): ANA JULIA CASTRO.**

JOHANNA MARIA CAZARES HERNANDEZ  
Profesional Especializado Grado 03 – Gestión Cartera  
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

### **DESEFIJACION DEL AVISO**

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **13 de Noviembre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): ANA JULIA CASTRO.**

JOHANNA MARIA CAZARES HERNANDEZ  
Profesional Especializado Grado 03 – Gestión Cartera  
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

**Proyecto: Nelly Borda P. Secretaria Gestión Cartera**