



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-AC-012

FECHA VIGENCIA: 2018-08-14

VERSIÓN: 04

Página 1 de 10

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **82730 de 24 de Septiembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-18424** del **12 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 **08 de Noviembre de 2018 al día 15 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 "DESCONOCIDO-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): **DIEGO TORRES**

Dirección: **CALLE 40 N° 8 A - 09 SAN CARLOS / ABAJO SCHFF BEDOYA SALADO BARRIO MONTE CARLO**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No. **46849**

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 **82730** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-18424** proferido el **12 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 y 02 de Noviembre 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 10 de 10

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 10 de 10

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 5

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-18424
(12 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 los siguientes consideraciones previas,

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Señor (a): **DIEGO TORRES.**
Cedula: **1.110.531.372.**
Matricula: **46849.**
Móvil: **3208134138.**
Dirección: **CALLE 40 N 8 A-09 SAN CARLOS.**
TRAMITE N° 82730 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2018.


CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante **Tramite N° 82730 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2018**, el (la) señor (a) **DIEGO TORRES**, Dirección: **CALLE 40 N 8 A-09 SAN CARLOS**, con Matricula **46849**, Manifiesta a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL su inconformidad con el consumo facturado para el periodo de Agosto/2018, afirma que le fueron facturados pro promedio sus lecturas.

PRUEBAS

Con el ánimo de resolver su petición aquí objeto de estudio, se procedió a realizar visita técnica por parte de nuestro funcionario Rene Rodríguez el día **05 de Octubre del 2018**, quien registra la siguiente información:

- Lectura de medidor **5951m3**
- Numero de medidor **30858.**
- Ubicación del medidor: **El medidor se encuentra ubicado dentro del inmueble.**
- Predio de uso **Bodega Insumos.**
- Cuenta con las siguientes instalaciones hidráulicas: **3 lavamanos, 1 lavaplatos, 3 sanitarios, 1 tanque de abastecimiento,**
- Se realizó prueba de consumos.
- Observaciones: <<... **No se observan FUGAS**- con todas las llaves cerradas y el medidor no gira>>...

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 10

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 2 de 5

CONSIDERACIONES

La Empresa procedió a revisar la facturación, ya que el usuario argumenta que el valor cobrado no corresponde al consumo real; nos permitimos informarle que al verificar en nuestro sistema se observa que su medidor registra normal, toda vez que el consumo reportado en su predio es correcto como se observa en la siguiente imagen:

HISTORICO DE CONSUMOS MATRICULA 46849


Historico de consumos suscriptor 0046849 - DISTRIB JOSÉ A SIERRA


PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO
Septiembre / 2018	5954	68	LECTURAS CONSECUTIVAS DE CONFORMIDAD A LA VISITA
Agosto / 2018	5886	65	
Julio / 2018	5821	51	
Junio / 2018	5770	48	
Mayo / 2018	5722	46	

Al verificar la factura anexa por el usuario de Agosto/2018 N° 06251640, podemos ver que registra la misma lectura de **5821-5821**, registra un consumo de **65m3**, me permito indicarle que: Por parte del **Grupo de Crítica y Proscrita de la oficina de Facturación y Recaudo**, determino que se encuentra en **INVESTIGACION** la **matricula 46849**, debido a que el consumo del periodo de Agosto/2018 registro un aumento en el consumo comparado a los periodos anteriores, dejando el consumo real registrado, por lo tanto esta oficina una vez finiquito la investigación procedió ajustar la lectura real, confirmando así el consumo registrado para el periodo de Agosto del 2018, en el que se comprobó que la lectura **5886m3**, es real y causado por el instrumento de medidor que surte al predio N° 30858.

REGISTRO FOTOGRAFICO MEDIDOR N°30858 LECTURA 5954 PERIODO DE SEPTIEMBRE DEL 2018



	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 10

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 3 de 5

Por lo tanto se le informa al usuario que el consumo reportado por la Oficina de Facturación y Recaudo para el periodos de **Agosto de 2018**, se pudo establecer que la lectura actual registrada por el medidor obedece al uso del servicio en el predio de acuerdo con las necesidades que se presentaron en él, razón por la cual se debe confirmar los consumos presentados para el periodo de **Agosto de 2018**, sin que haya lugar a realizar ajustes ni descuentos a la matrícula de la referencia, ya que el consumo facturado es el registrado por el medidor, el cual se encuentra en buen estado.


Es preciso señalar que en cumplimiento a lo dispuesto en el **Art. 146 de la ley 142 de 1994** se procedió a facturar el consumo acumulado de la diferencia real de lectura que se registró en el medidor desde la última lectura real.


***Artículo 146 expresa:** 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 otro lado se le informa al usuario que se pudo establecer que la lectura registrada para el periodo de **Agosto de 2018 es de 5886m3**, como la reporta la empresa contratista (Proactiva) la cual es la encargada de tomar la lectura de los predios, obedece al uso del servicio en el predio de acuerdo con las necesidades que se presentaron en él, razón por la cual se debe confirmar el consumo presentado para los periodos de **Agosto 2018**, sin que haya lugar a realizar ajustes ni descuentos a la matrícula de la referencia, ya que el consumo facturado es el registrado por el medidor, el cual se encuentra en buen estado.


Por otro lado se le indica al usuario que, al verificar el sistema de información comercial de la empresa se observa que registra la visita previa N° 321365 del 12 de Julio del 2018, en el que se constató que el medidor registro lectura **5770m3**, por lo que se logra establecer que las lecturas registradas son reales y consecutivas.


	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 10

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 4 de 5

		REVISIONES INTERNAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		RI 321365 <small>CODIGO: GC-R-017</small> <small>FECHA VIGENCIA: 2018-09-23</small> <small>VERSION: 01</small> <small>PAGINA: 1 DE 1</small>	
1. DATOS GENERALES					
16049		16085		6	
12 9 18		12 20			
2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR 3. ESTADO DE LA ACOMETIDA 5770 / recibido / / /					
4. ESTADO DEL MEDIDOR			5. LOCALIZACIÓN		
/			La Wilson		
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO			7. ACTIVIDAD ECONÓMICA		
/			Bodega		
8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS			9. FUGA IMPERCEPTIBLE		
/			/		
10. OBSERVACIÓN			11. RESULTADO DE LA VISITA		
No hay agua en el sector			<input type="checkbox"/> Objetivo cumplido <input type="checkbox"/> Objetivo no cumplido <input type="checkbox"/> Objetivo no aplicable <input type="checkbox"/> Objetivo no definido <input type="checkbox"/> Objetivo no medible <input type="checkbox"/> Objetivo no cuantificable <input type="checkbox"/> Objetivo no verificable <input type="checkbox"/> Objetivo no evaluable <input type="checkbox"/> Objetivo no medible <input type="checkbox"/> Objetivo no cuantificable <input type="checkbox"/> Objetivo no verificable <input type="checkbox"/> Objetivo no evaluable		
12. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISITA					
Manera del pilar 03200968					
Manera del pilar					

Por lo anteriormente expuesto, El IBAL S.A. ESP OFICIAL DECIDE:

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 10


	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 5 de 5

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Confirmar el consumo liquidado para la **matricula 46849**, para el periodo de **Agosto/2018**, ya que se facturó de acuerdo a la diferencia de lecturas registrada por el medidor, el predio no presenta Fugas que generen incremento en los consumos, lo anterior conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

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

NOTIFIQUESE y CUMPLASE


TATIANA LORENA PEÑA O.

Técnico Administrativo GRADO 3
 Gestión de Atención al cliente y P.Q.R
 Empresa de Acueducto y Alcantarillado-IBAL S.A E.S.P OFICIAL.



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 10 **de** 10

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio : 10780243

Fecha Pre-Admisión: 30/10/2018 15:37:57



YG208008204C0

4444
500

vdbr carzon

Remite: 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 NIT/C.C/T.I: 800089809
Referencia: 430-18424 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006166
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Destinatario: Nombre/ Razón Social: DIEGO TORRES
Dirección: CALLE 40 N 8 A - 09 SAN CARLOS
Tel: Código Postal: 730001559 Código Operativo: 4444500
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Valores: 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	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NR	No reside	FA		Fallecido
NS	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
SD	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 3:20

Fecha de entrega: 30/10/18

Distribuidor:

C.C. 93611664

Gestión de entrega:

1er 2do

4444
490

PO.IBAGUE

SUR



4444490444500YG208008204C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 6 # 55 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 8120 / Id. contacto: 020 4720015. Men. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2009/Men TC. Res. Mensajería Express 000857 del 9 septiembre del 2011
El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. A 72 tratándose de otros casos para probar la entrega del envío. Para obtener más detalles consulte el sitio web 72.com.co



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065


FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 10 de 10

472 4444 000 <i>Dirección por completo</i>		SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9 POSTEXPRESS		Centro Operativo: PO.IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 02/11/2018 15:33:51 Orden de servicio: 10804121				YG208454952CO																								
		Remitente 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 NIT/C.C/T: 1800098989 Referencia: 430-18424 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006166 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490		Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>RE</td><td>Rehusado</td> <td>C1</td><td>Q2</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td><td>No existe</td> <td>N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NR</td><td>No reside</td> <td>FA</td><td></td><td>Fallido</td> </tr> <tr> <td>NR</td><td>No reclamado</td> <td>AC</td><td></td><td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td><td>Desconocido</td> <td>FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> </table>		RE	Rehusado	C1	Q2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NR	No reside	FA		Fallido	NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor	Destinatario Nombre/ Razón Social: DIEGO TORRES Dirección: ABAJO SCHFF BEDOYA SALADO BARRIO MONTE CARLO Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA	
RE	Rehusado	C1	Q2	Cerrado																												
NE	No existe	N1	N2	No contactado																												
NR	No reside	FA		Fallido																												
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado																												
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																												
Valores Peso Físico(grams): 200 Dice: Contener : AVISO Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$2.600 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$2.600		Fecha de entrega: 02/11/2018 Distribuidor: Jererson Bonilla C.C.: 1.110.471.549 Gestión de entrega: 6-11-V-20e		44444904444000YG208454952CO 		4444 490 PO.IBAGUE SUR																										

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 D # 52 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 44 20 / Tel contacto (57) 4722335. Min. Transporte Lic. de carga 000700 del 20 de mayo de 2017/Min.TC. Res. Mensajero 100187 de 19 septiembre del 2018. El presente documento constituye un financiamiento del correo nacional subscrito en la ciudad de Bogotá el día 02/11/2018 por parte de la empresa de correo postal de Colombia S.A. 472.com.co.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 10

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **08 de Noviembre de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): DIEGO TORRES.**

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 **15 de Noviembre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): DIEGO TORRES.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

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

Proyecto: David Mejía - Aux. Administrativo.