	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-012
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 04
		Página 1 de 9

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **18352 de 22 de Agosto de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-16546 del 11 de Septiembre 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 **10 de Octubre de 2018 al día 17 de Octubre 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-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): **ROMERY BERNAL DE CASTILLO**

Dirección: **CARRERA 18 SUR N° 131A - 51 CASA 01 PRADERAS DE SANTA RITA / MZ 14 CS 8 APTO 101 ETAPA 4 PRADERAS DE SANTA RITA**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No.124145

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 **18352** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-16546** proferido el **11 de Septiembre 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 **17 de Septiembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **25 de Septiembre de 2018 y 01 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.**

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

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 9 de 9

	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. 430-13331
(16 DE JULIO DE 2018)

“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 1166 de 2016 y de acuerdo con los siguientes consideraciones previas,

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: ROSMERY BERNAL DE CASTILLO
DOCUMENTO: 51.567.743
MATRICULA: 124145-125221
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: Carera 18 Sur No. 131 A – 51 Casa 01 Praderas de Santa Rita
TELÉFONO: 3143111117

CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante radicado No. 18352 del 22 de Agosto de 2018, el (la) señor (a) ROSMERY BERNAL DE CASTILLO, Dirección Carera 18 Sur No. 131 A – 51 Casa 01 Praderas de Santa Rita. Matrícula 124145-125221, Solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, donde el usuario solicita revisar el consumo facturado, cambio de nomenclatura y cancelación de matrícula.


PRUEBAS

Con el ánimo de resolver su petición aquí objeto de estudio, se procedió a realizar visita técnica por parte de nuestro funcionario Pedro Rojas quien registra la siguiente información:

Matricula 125221

- Lectura de medidor **212m3**
- Número de medidor **14045782**
- El predio es residencial
- Indica el operario que el predio se encuentra solo, manifiesta un vecino que el predio mantiene solo están viajando

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

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

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 suscriptor 0125221 - ROSMERY BERNAL DE CASTILLO Y OTRO


PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Agosto / 2018	212	11	11	
Julio / 2018	212	18	0	
Junio / 2018	194	0	2	
Mayo / 2018	193	0	2	
Abril / 2018	193	2	13	

Por lo anterior y determinando lo adquirido por la visita al predio donde el operario Pedro Rojas indica que se encuentra una lectura real del instrumento de medición de 212m³, y se verifica en el histórico de consumo que para el periodo de Agosto de 2018, que la empresa contratista (Proactiva) reporta una lectura promediada por lo anterior se determina que se debe de corregir la lectura de la siguiente manera:

PERIODO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO DEL MES A LIQUIDAR
Agosto-2018	212m ³	212m ³	0m ³

Por otro lado se le indica al usuario que se verifica en el sistema de información comercial que para la matrícula 125221, aparece la siguiente dirección Carrera 18 Sur No. 131^a-51 Casa 01 Praderas de Santa Rita, como se observa en la siguiente imagen:

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

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

Datos Suscriptor: 0125221-ROSMERY BERNAL DE CASTILLO Y OTRO

Pagos Realizados | Búsqueda | Movimientos | Captura Documentos | Datos Adicionales

Datos Generales Suscriptor | P.Q.R. | Facturas Generadas | Datos de Cartera | Consumos últimos periodos

Suscriptor: [0125221] ROSMERY BERNAL DE CASTILLO Y OTRO

Nombre: ROSMERY BERNAL DE CASTILLO Y OTRO

Dirección: CARRERA 18 SUR N 131A-51 CASA 01

Ciclo-Ruta-Orden: 04 - 1818 - 4760

Barrio: PRADERAS DE SANTA RITA

Numero Solicitud: [0009]

Características Acometida: Posee medidor? Hogar de Pase? N° Medidor: 14045782

Fecha Instalación: 17/11/2014

Estado Cuenta: [0009] NORMAL

Clasificación: Unidades: 1, Actividad: NO DEFINIDO

Ord. Suscrip: 18-19-6850-14-08-002

Ficha Catastral: 011310750011000

Matricula 124145

- Informa el operario que no existe la matricula

Se le indica al usuario que se verifica en el sistema de información comercial que para la matricula 124145, mediante el acto administrativo 551-0427 de 07 de Febrero de 2018, donde el área del grupo de cartera indica que se depura todos los valores hasta Enero de 2018 por cancelación de la matrícula, como se observa en la siguiente imagen:

Datos Suscriptor: 0124145-MARTHA CECILIA GARCIA AN

Periodo Consulta: 2018-Enero


Documentos Generados


Cod Concept	Cod SubConcept	Desc. Movimiento	No. Obligación	Valor	Int. Mora	Int. Financia
GFC	05208153	Facturación Periodo				
GIC	01394740	Genera interes Cartera				
GRC	05208153	APLICA PAGOS CARTERA				
RCD	00061305	NOTA CREDITO DESMONTE				

Descripción Documentos: (GIANCARLOR) - 551-0427 07/02/18 SE DEPURA TODOS LOS VALORES FACTURADOS A LA MATRICULA

Cod Concept	Sub Concept	Descripción	No. Obligación	Valor	Int. Mora	Int. Financia
1	01	CARGO FIJO ACUBED	00000000	54,555.88	1438.65	0.00
1	02	CONSUMO BASICO AC	00000000	93,439.78	2583.30	0.00
1	05	TASA USO BASICO AC	00000000	405.46	16.45	0.00
1	90	AJUSTE CARTERA OFICIOS	11100002879	153,497.00	7367.90	0.00
2	01	CARGO FIJO ALCA	00000000	32,015.93	843.10	0.00
2	02	CONSUMO BASICO AL	00000000	86,041.75	2337.51	0.00
2	05	TASA RETRIBUTIVA BASICO	00000000	3,890.52	104.49	0.00

Total Documento: 436,335.72

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

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

Por lo tanto y teniendo el acto administrativo 551-0427 de 07 de Febrero de 2018, donde el área del grupo de cartera indica que se depura todos los valores hasta Enero de 2018 por cancelación de la matrícula; por lo tanto se ordena realizar la depuración de los valores facturados febrero de 2018 hasta Agosto de 2018, los cuales comprenden un valor de \$95.900, por concepto de consumo y cargos fijos.

Por otro lado se le indica al usuario que el grupo de cartera está adelantando el respectivo trámite para realizar la cancelación de la matrícula

RESUELVE

1. Acceder a las peticiones del usuario, modificando para la matrícula 125221, la factura de la siguiente manera:

PERIODO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO DEL MES A LIQUIDAR
Agosto-2018	212m3	212m3	0m3

2. Se le indica al usuario que teniendo el acto administrativo 551-0427 de 07 de Febrero de 2018, donde el área del grupo de cartera indica que se depura todos los valores hasta Enero de 2018 por cancelación de la matrícula; por lo tanto se ordena realizar la depuración de los valores facturados Febrero de 2018 hasta Agosto de 2018, los cuales comprenden un valor de \$95.900, por concepto de consumo y cargos fijos para la matrícula 124145.
3. 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.


REINALDO MONSALVE
Técnico Administrativo Grado 3
Gestión de Atención al Cliente y PQR



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 9 de 9

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo: PO.IBAGUE
Orden de servicio: 10570733

Fecha Pre-Admisión: 25/09/2018 17:46:12



YG204412872CO

4444
550

Remitente
Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.
E.S.P. OFICIAL - IBAL - LA 15
Dirección: Calle 15 No. 6-48 NIT/C.T.I.: 800089809
Referencia: 430-18546 Teléfono: 3208397635 Código Postal: 730001257
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444470

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NR	No reside	FA	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	FM	Fuerza Mayor
DE	Dirección errada			

4444
470

Destinatario
Nombre/ Razón Social: ROMERY BERNAL DE CASTILLO
Dirección: CARRERA 18 SUR N° 131A-51 CASA 01 PRADERAS DE SANTA RITA
Tel: Código Postal: 730005520 Código Operativo: 4444550
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C.:

Gestión de entrega: *[Signature]* 2do dd/mm/aaaa

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 :AVISOS
Observaciones del cliente :



Farid J. Gil
C.C. 14 138 471

PO.IBAGUE
SUR

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 1120 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte Lic. de carga 0002200 del 20 de mayo de 2010/Min. Ries. Mensajería Expresa 000657 de 9 septiembre del 2010. El servicio es prestado únicamente en los territorios de destino a los que se presta el servicio. El 77 no está en el área de cobertura para envíos entre el país. El servicio de mensajería nacional está disponible en los territorios de destino a los que se presta el servicio.



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 9 de 9

472 4444 000 <i>Cs blnca</i> <i>Cs grna</i>		SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9 PDSTEXPRESS																							
		Centro Operativo: PO.IBAGUE Orden de servicio: 10605356	Fecha Pro-Admisión: 01/10/2018 17:12:55	YG205051971C0		4444 490 PO.IBAGUE SUR																			
Remitente Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 39 Dirección: CRA 5 N° 39-30 BI LA MACARENA Referencia: 430-16546 Ciudad: IBAGUE		NIT/C.C.T.: 800089809 Teléfono: 3112392448 Depto: TOLIMA Código Postal: 730008168 Código Operativo: 4444490		Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> RE</td> <td>Rehusado</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> C</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td> <td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> NC</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AG</td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE</td> <td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> FM</td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> </table>			<input checked="" type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> C	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NC	No contactado	<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Fallecido	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AG	Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM
<input checked="" type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> C	Cerrado																						
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NC	No contactado																						
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA	Fallecido																						
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AG	Apartado Clausurado																						
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM	Fuerza Mayor																						
Destinatario Nombre/ Razón Social: ROMERY BERNAL DE CASTILLO Dirección: MZ 14 CS 8 APTO 101 ETAPA 4 PRADERAS DE SANTA RITA Tel: Ciudad: IBAGUE		Código Postal: 730008168 Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora: Fecha de entrega: 01/10/2018 Distribuidor: C.C.: Sección de entrega:																					
Valores Peso Físico(gra): 200 Peso Volumétrico(gra): 0 Peso Facturado(gra): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$2.600 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$2.600		Dice Contener: AVISO Observaciones del cliente:		Envío de 03/10/18 Jaria J. Gil C.C. 14.138.471																					

44444904444900YG205051971C0

Principio: Página 03 Cacería Diagonal 25 D # 75 A 55 Asegura / www.472.com.co Línea Nacional: 018000 111 210 / Tel contacto: (57) 4722005. Mo. Transporte: Cc. de carga 0102010 del 201 de mayo de 2017 Mo. TL. Res. Mensajería Expresa 010567 de 15 septiembre del 2011

»» Aviso de Llegada

4629399

472

Primera Gestión
 01/10/2018

»» Remitente: 01/10/2018

»» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía:
 [Redacted]
 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 01/10/18


Segunda Gestión:
 01/10/2018

»» Nombre del Distribuidor: TOLIMA

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 será 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-DI-001-FR-001 Versión 2

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 9 de 9

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **10 de Octubre de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): ROMERY BERNAL DE CASTILLO.**

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 **17 de Octubre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): ROMERY BERNAL DE CASTILLO.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

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

Proyecto: Jesús David Mejía Vásquez - Aux. Administrativo.