	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° **18542 de 27 de Agosto de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-16673 del 13 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 "ERRADA-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): **LUIS FERNANDO DURAN**

Dirección: **MZ 5 CASA 7 BARRIO ALKALA II / MZ 1 LOCAL 1 PISO-2 SENDEROS DE MINEIMA B/ MONTECARLO**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No. **135585**

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 **18542** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-16673** proferido el **13 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 **19 de Septiembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **27 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-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 4

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-16673
(septiembre 13 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: **LUIS FERNANDO DURAN**
C.C. 1.110.361.721
Matricula: 135585
Dirección: Mz 5 casa 7 barrio Alkala II
Cel: 3214808697
Radicado No. 18542 del 27 de agosto de 2018

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante Radicado No. 18542 del 27 de agosto de 2018, el señor Luis Duran solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL exoneración de los promedios facturados desde marzo de 2017 hasta febrero de 2018, solo facturar cargos fijos.

PRUEBAS

Funcionario de la empresa Rene Rodríguez acudió al predio el 6 de septiembre encontrando:


Medidor instalado No. 16015718 con lectura 3m³. Predio deshabitado.


En el sistema se registra que para este predio, se han presentado reclamaciones anteriores por predio deshabitado y se corrigió el periodo de marzo de 2018 efectuándose liquidación que fue aplicada en su cuenta.

CONSIDERACIONES

En primero medida me permito informarle que en la Ley 142 de 1994 que rige las entidades de servicios públicos domiciliarios en el Art. 154 Ley 142, manifiesta: *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*.

Teniendo en cuenta el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos.

	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-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 2 de 4

Según concepto SSPD No. 20021300000767 dice : " Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura para que expida la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado".

Por tanto, se procede a realizar el análisis de los consumos facturados desde el mes de marzo de 2018.


Como ya se indicó en el acápite de pruebas el mes de marzo ya fue corregido por deshabilitado.


Para los periodos siguientes, esto es abril, mayo y junio de 2018, no se facturan consumos, solamente los cargos fijos que no son exonerables por la disponibilidad del servicio.

Lo anterior con fundamento en El Art. 148 de la ley 142 de 1994 que expresa: "No se cobrarán servicios no prestados, tarifas ni conceptos realizados, a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario". La Superintendencia de Servicios Públicos en la reciente Resolución N° 20058100199985 del 28 de Julio de 2005 expresa con respecto a los Cargos Fijos: Los artículos 146 y 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios N° 142 de 1994 dispone: **90.2 Un Cargo Fijo**, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente de un servicio para el usuario, independientemente de su nivel de uso. Se consideran como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia"

Para el periodo de julio/18 se registró diferencia de lecturas, por tanto, no es viable la modificación de este periodo.

Datos Suscriptor: 0135585-SOCIEDAD CONSTR VALUC S.A.S.					
Pagos Realizados		Busqueda	Movimientos	Captura Documentos	Detalles Adicionales
Datos Generales Suscriptor		P.Q.R.	Facturas Generadas	Datos de Cartera	Consumos últimos períodos
Modificaciones: Rel. Contabilización Inicial Rel. por Documento					
Factura Número : 06101630 de Julio de 2018					
Descripción	Obligación	Mes	Deuda	Mora	Finan
CARGO Fijo ACUED	99999999	07/18	94.421,34	10.567,40	0,00
CONSUMO BASICO AC	99999999	07/18	140.421,56	20.759,97	0,00
CONSUMO COMPLEMENTARIO	99999999	07/18	126.500,00	19.822,25	0,00
CONSUMO Suntuario AC	99999999	07/18	6.211,72	587,18	0,00
TASA USO BASICO AC	99999999	07/18	261,28	83,46	0,00
TASA USO COMPLEMENTARIO	99999999	07/18	147,47	79,72	0,00
TASA USO Suntuario AC	99999999	07/18	20,00	2,35	0,00
COSMO SUSPENSIÓN	A0000077289	07/18	10.877,48	1.229,32	0,00
Total valor factura : 743.100,00					
Datos de Lectura: Lec. Anterior 2, Lec. Actual 3, Consumo 1, Promedio 0					
Datos de Factura: Capital: 20.872,63, Deuda: 639.858,65, Int. Mora: 99.704,75, Int. Finan: 0,00, Períodos de atraso: 10					

	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-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 3 de 4

De igual forma, me permito informarle que si el predio va a continuar en esta condición, en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, si el inmueble se encuentra desocupado puede suspenderse el servicio por mutuo acuerdo, es decir, puede solicitar la congelación del servicio que se puede llevar a cabo siempre y cuando se encuentra al día en los pagos, es decir a paz y salvo con la Empresa; para que no se genere facturación, ni se cobren cargos fijos por estos conceptos. El procedimiento es el siguiente, dirige un Oficio al Jefe de la Sección Recuperación Cartera (en esta Misma oficina), anexa copia del último recibo cancelado, una vez aprobada tiene una vigencia de seis (6) meses que se deben renovar para continuar la Congelación.

En este orden de ideas, si el usuario no solicita la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, al registrarse en el sistema la misma lectura, este aplica automáticamente el cobro por promedio, toda vez que no se puede determinar si es que se presenta alguna inconsistencia en el instrumento de medida que no registra el consumo o evento similar, por tanto se sugiere la congelación del servicio para evitar realizar el trámite de corrección mes a mes.

Bajo esta perspectiva, me permito informarle que para poder realizar la Suspensión Temporal del Servicio por mutuo acuerdo ó congelamiento del servicio, el usuario debe cumplir con los siguientes tres (03) requisitos:

Establecer la calidad de propietario del petente frente al predio que se solicita se haga la suspensión del servicio.

Estar al día con las facturas emitidas por parte de nuestra empresa sin que exista ningún tipo de saldo.

Que no existan terceros que puedan resultar afectados por realizarse la suspensión del servicio.


cedula del suscriptor y si no lo es autorización y cedula del autorizado


Lo anterior, siguiendo con los lineamientos establecidos con el Contrato de Condiciones Uniformes en su cláusula Décima Octava, numeral 1.

Así mismo, se le informa que la Suspensión Temporal del Servicio por mutuo acuerdo ó congelamiento del servicio de Acueducto y Alcantarillado, la cual es de manera temporal por un periodo no superior a SEIS (6) MESES, deberá ser renovada antes de su vencimiento. Así mismo el usuario deberá asumir el cobro generado por el desarrollo de dichas actividades que se verán reflejadas en su próxima facturación

En este orden de ideas, la empresa ya ha dado trámite y respuesta a las peticiones impetradas por concepto de predio deshabitado.

Por lo anteriormente expuesto,

	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-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 4 de 4

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No proceden reclamación para periodos con más de 5 meses de haber sido expedidos.

ARTICULO SEGUNDO: Para los periodo de abril, mayo y junio de 2018, no se facturan consumos, solamente los cargos fijos que no son exonerables por la disponibilidad del servicio , quedando la factura para estos periodos igual.


ARTICULO TERCERO: Para el mes de julio se registró diferencia de consumos, por tanto, no es viable la modificación de este periodo.


ARTICULO CUARTO: Se sugiere iniciar los trámites para la congelación del servicio.

ARTICULO QUINTO: 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


SANDRA YANETH ALVAREZ S.
 TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 03
 GESTION ATENCION AL CLIENTE Y P.Q.R.

72 Motivos de Devolución Dirección Errada No Reside	Desconocido Rehusado Cerrado Fallecido Fuerza Mayor	No Existe Número No Reclamado No Contactado Apartado Clausurado	
Fecha 1: 2/10/18 Nombre del distribuidor: Peterson Bonilla C.C. 1.110.471.549	Fecha 2: 3/10/18 Nombre del distribuidor: Peterson Bonilla C.C. 1.110.471.549	Observaciones: 59	

472 Motivos de Devolución Dirección Errada No Reside	Desconocido Rehusado Cerrado Fallecido Fuerza Mayor	No Existe Número No Reclamado No Contactado Apartado Clausurado	
Fecha 1: 28 SEP 2018 Nombre del distribuidor: CARLOS AUGUSTO SANDOVAL VILLERMO C.C. 963.460.602	Fecha 2: Nombre del distribuidor: C.C.:	Observaciones: 472	



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: 10586551

Fecha Pre-Admisión: 27/09/2018 16:33:10



YG204744971CO

4444 000	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 B/ LA MACARENA NIT/C.C/T.I: 800089805 Referencia: 430-16673 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>C2</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>Fallecido</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> <tr> <td>DE</td><td>Dirección errada</td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NR	No reside	FA		Fallecido	NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor	DE	Dirección errada				4444 490
	RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado																													
NE	No existe	N1	N2	No contactado																														
NR	No reside	FA		Fallecido																														
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado																														
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																														
DE	Dirección errada																																	
Destinatario	Nombre/ Razón Social: LUIS FERNANDO DURAN Dirección: MZ 5 CASA 7 BARRIO ALKALA II Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:																																
Valores	Remitente	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 :	PO.IBAGUE SUR																														
	Destinatario	Fecha de entrega: dd/mm/aaaa Distribuidor: CARLOS AUGUSTO SANDOVAL VILLERMO C.C. C. 93414602 Fecha de entrega: 1er/2do dd/mm/aaaa	30.9																															



44444904444000YG204744971CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 1120 / Tel. contacto (57) 4722005. Min. Transporte Lic. de carga 000700 del 20 de mayo de 2014/Min. RC. Res. Mensajería Expresa 004987 de 9 septiembre del 2014.
 El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicios@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co



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: 10605356
Fecha Pro-Admisión: 01/10/2018 17:12:55



YG205052075CO

4444
000
511776

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 Referencia: 430-16673 Ciudad: IBAGUE	NIT/C.C.T.: 800069809 Teléfono: 3112392448 Depto: TOLIMA Código Postal: 730006166 Código Operativo: 4444490
Destinatario	Nombre/ Razón Social: LUIS FERNANDO DURAN Dirección: MZ 1 LOCAL 1 PISO 2 SENDEROS DE MINEIMA B/ MONTECARLO Tel: Ciudad: IBAGUE	Código Postal: Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444000
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:

Causas Devoluciones:	
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> No contactado
<input type="checkbox"/> NR No reside	<input type="checkbox"/> Fallecido
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Dirección errada	

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:
Distribuidor: **Jefferson Bonilla**

C.C. **C.C. 1.110.471.549**

Costo de entrega:
10/10/18 13:10/18

4444
490
PO.IBAGUE SUR



Previsión Hogar D.O. Schembio Diagonal 26 G # 56 A 55 Bogotá / www.472.com Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel contacto: (57) 47223035. Min. Transportes. Lic. de carga 000000 del 20 de mayo de 2009/Men.TC. Res. Mensajería Expresa 001097 de 9 septiembre del 2009. El contenido de este aviso es informativo y no constituye una oferta de servicio. Del momento en que se suscribe este aviso, el envío quedará a cargo del remitente. Para información adicional consulte a la oficina de atención al cliente en Bogotá (57-1) 419 9299 o a nivel nacional 018000 111 210.

» Aviso de Llegada

4627408
560

472

Primera Gestión

» Remite:

» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía: **YG205052075CO** 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 **10/10/18**

Segunda Gestión

» Nombre del Distribuidor:

- 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 Remite
- 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*

	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): LUIS FERNANDO DURAN.**

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): LUIS FERNANDO DURAN.**

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.