	<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 8</b>

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **83069 de 01 de Octubre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-18534 del 16 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 **07 de Noviembre de 2018 al día 14 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 "ERRADA-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): **AURORA ANGELITA ORTIZ VALLEJO**

Dirección: **CARRERA 3 A No 32-48 DEPARTAMENTAL / CRA 3A #32-48 BARRIO DEPARTAMENTAL**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

**ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO**


Matricula y/o cuenta contrato No. **19386**

**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 **83069** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-18534** proferido el **16 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.**

	<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 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.**

	<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. 430-18534**  
(16 DE OCTUBRE 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:** AURORA ANGELITA ORTIZ VALLEJO  
**DOCUMENTO:** 30.704.804  
**MATRICULA:** 19386  
**DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:** Carrera 3A No. 32-48 Departamental  
**TELEFONO:** 3105502689


**CONTENIDO DE LA PETICION**


Mediante radicado No. 83069 de fecha 01 de octubre de 2018, el (la) señor (a) LUZ MARINA DIAZ PULIDO, Dirección Carrera 5 No. 11-24 oficina 604 Torre Empresarial. Matricula 19386, Solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, donde el usuario inconformidad con el consumo facturado e indica que el consumo es mínima por que vive sola y no permanece en el predio.

**PRUEBAS**

Se le indica al usuario que el grupo de facturación nos anexa un registro foto grafico del día 15 de septiembre de 2018 del número de medidor 3004303, el cual pertenece al predio de matrícula 19386, donde se verifico que tiene una lectura de 3421m3, coma se observa en la siguiente imagen:



	<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 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 2 de 3</b>

### 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 0019386 - LAURENCIO BERNAL


PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Septiembre / 2018	3421	14	14	
Agosto / 2018	3421	14	6	
Julio / 2018	3421	6	6	

Por lo anterior y determinando por lo registrado por el grupo de facturación donde nos anexan un registro fotográfico del día 15 de Septiembre de 2018, donde se encuentra una lectura de 3421m<sup>3</sup>, correspondiente a la matrícula 19386, y se verifica en el histórico de consumo que, para los periodos de agosto de 2018 y septiembre de 2018, que el grupo de facturación reporta una lectura promediada; por lo anterior se determina que se debe de corregir la lectura de los periodos de agosto de 2018 y septiembre de 2018 con 0m<sup>3</sup> cada uno por consumo mínimo y solo se facturaran los cargos fijos los cuales no son exonerables.

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"

	<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>

**RESUELVE**

1. Acceder a las peticiones del usuario, se determina que se debe de corregir la lectura de los periodos de agosto de 2018 y septiembre de 2018 con 0m3 cada uno por consumo mínimo y solo se facturaran los cargos fijos los cuales no son exonerables para la matricula 19386, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.
2. 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

  
**JAIME CANO RODRIGUEZ**  
**ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE Y 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**

**472**

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**

**POSTEXPRESS**

Centro Operativo : PO IBAGUE  
Orden de servicio : 10804121

Fecha Pre-Admisión: 02/11/2018 15:33:51



YG208455025CO

**4444 480**  
**FALTA N° APTO**  
**CAYA 3 PISOS**

<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 NIT/C.CIT:1800089809 Referencia:430-18534 Teléfono:3112392448 Código Postal:730005166 Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA Código Operativo:4444490		
	Nombre/ Razón Social: AURORA ANGELITA DRTIZ VALLEJD Dirección:CRA 3A #32-48 BARRIO DEPARTAMENTAL Tel: Código Postal:730006508 Código Operativo:4444480 Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA		
<b>Destinatario</b>	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 :		

<b>Causas Devoluciones:</b>		
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado	
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado	
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallido	
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AS Apertado Clausurado	
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	
<input type="checkbox"/> D Dirección errada		
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
C.C.:	Tel:	Hora:
Fecha de entrega: 03-11-18		
Distribuidor: Mon J. Rojas		
C.C. 93.408.041 ibague		
Gestión de entrega: Zona: 2do		


**4444 490**  
**PO: IBAGUE SUR**

**21006**



444449B44444BBY62BB455825CO

Procesado Bogotá D.C., Colombia (Bogotá) 20 de 05 A 55 Bogotá / www.77.com.co Línea Nacional 01 8000 11 200 / Tel. contacto (57) 4772005. Mta. Transporte Lit. de carga 0302000 del 20 de mayo de 2004/Mod. 10. Pto. Manizales (Luzaca) 00887 de 9 septiembre del 2011  
El contenido de esta página es responsabilidad del remitente y no constituye un contrato. A 77 le damos la bienvenida al mundo de la logística. A 77 le damos la bienvenida al mundo de la logística. A 77 le damos la bienvenida al mundo de la logística.

	<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 **07 de Noviembre de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): AURORA ANGELITA ORTIZ VALLEJO.**

---

**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 **14 de Noviembre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): AURORA ANGELITA ORTIZ VALLEJO.**

---

**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.**