


| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-R-AC-012 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2018-08-14 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | Página 1 de 7 |

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **80941 de 24 de Agosto de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-16704 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 "NO EXISTE-NO EXISTE". 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): **RICARDO ORTIZ MONJE**

Dirección: **MZ 41 A CS 15 ETAPA 1 SIMON BOLIVAR / MZ 41 CS 15 ETAPA 1 CIUDADELA SIMON BOLIVAR ETAPA 1 Y 2**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No.**49257**

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 **80941** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-16704** 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 **20 de Septiembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **28 de Septiembre de 2018 y 03 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 7 de 7 |

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 7 de 7 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-R-AC-009 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2018-08-14 |
| | | VERSIÓN: 03 |
| | | Página 1 de 3 |

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-16704
(13 DE SEPTIEMBRE 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: RICARDO ORTIZ MONJE
DOCUMENTO: C.C 17.621.923
MATRICULA: 49257
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: MZ 41 A CS 15 ETP 1 SIMON BOLIVAR
TELEFONO: 3105737478

CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante radicado No.80941 de fecha 24 de Agosto de 2018, el (la) señor (a) **LUZ RICARDO ORTIZ MONJE** identificado (a) con cedula de ciudadanía No. 17.621.923, manifiesta a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, Inconformidad con el consumo facturado para el periodo de Julio del 2018 a la matrícula 49257.


PRUEBAS

Con el ánimo de resolver su petición aquí objeto de estudio, se procedió a realizar visita técnica al predio identificado con matrícula 49257 por parte de uno de nuestros operarios de terreno Jeysson Narvaez, quien registra la siguiente información:

MATRÍCULA: 49257

- Lectura de medidor: **3017m3**
- Número de medidor: 12005305
- Prueba de consumo: Medidor gira normal
- Número de personas: Cuatro
- Uso del predio: Residencial
- Instalaciones hidráulicas: Lavadero: 1 – Lavamanos: 3 – Lavaplatos: 2 – Sanitarios: 3 – Alberca: 1 – Duchas: 3 – Tanque de abastecimiento: 1
- Observaciones: Informa el operario que se realiza la revisión y el medidor registra correctamente. No se presentan fugas en el inmueble. El medidor abastece dos unidades habitacionales.

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-R-065 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2018-02-27 |
| | | VERSIÓN: 02 |
| | | Página 7 de 7 |

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

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:

Frente a su pretensión;

Le informo que al revisar histórico de consumos de la matrícula 49257, se observa que el consumo facturado para el periodo de Julio del 2018 corresponde a la diferencia de lecturas registradas por el instrumento de medida, según lecturas registradas por la firma PROACTIVA. *(Ver pantallazo 01)*

Pantallazo 01:

Historico de consumos suscriptor 0049257 - MERCEDES FLOREZ

| PERIODO | LECTURA | CONSUMO | PROMEDIO | ANOMALIAS |
|---------------|---------|---------|---------------------|-----------|
| Agosto / 2018 | 3008 | 54 | CONSUMO REAL | |
| Julio / 2018 | 2954 | 52 | | |
| Junio / 2018 | 2902 | 43 | | |
| Mayo / 2018 | 2859 | 41 | | |
| Abril / 2018 | 2818 | 50 | | 42 |


LECTURA REAL
}


En consecuencia, el contrato de condiciones uniformes señala que cuando existe medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro. Un medidor registra cualquier paso de agua al interior del inmueble, por tal motivo esto demuestra que lo registrado por el medidor ha sido real y causado, por tanto debe ser cancelado.

El IBAL, está en la obligación de Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con el Plan tarifario vigente, los parámetros señalados por la ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes, en tal sentido, se confirma el consumo facturado para el periodo de Julio del 2018 para la matrícula 49257.

En todo caso, siempre que el medidor registre diferencia de lecturas, la empresa está obligada a liquidar y cobrar el consumo, toda vez que conforme a lo previsto en el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no habrá lugar a exonerar a ninguna persona natural o jurídica del pago de los servicios públicos.

Por lo anterior se demuestra que la Empresa ha obrado conforme a derecho garantizado el debido proceso y defensa de los usuarios, conforme lo establecido en nuestro ordenamiento jurídico.

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-R-065 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2018-02-27 |
| | | VERSIÓN: 02 |
| | | Página 7 de 7 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | 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 |

Conviene precisar que de acuerdo al resultado de la prueba de consumo realizada en visita por parte de nuestro operario se determinó por parte del funcionario que las instalaciones hidráulicas y su medidor se encuentran en buen estado, en tal sentido se establece que los consumos facturados, obedecen a las necesidades básicas de las personas que habitan el predio y las características físicas del mismo, por tanto se establece que el consumo es real y causado

Artículo 146 de la ley 142 de 1994, que establece en el inciso primero: "la empresa y suscriptor y/o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario(...)".

"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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 periodos del mismo suscriptor o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Por lo anteriormente expuesto, la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL, decide:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER a las pretensiones del usuario y en consecuencia confirmar el consumo facturado para el periodo de Julio del 2018 para la matrícula 49257 ya que se pudo determinar que el consumo facturado es real y causado y se ha facturado conforme a los parámetros establecidos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO SEGUNDO: 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

ALEJANDRA PRADA MARMOLEJO
 Analista Atención al Cliente y P.Q.R
 IBAL S.A E.S.P OFICIAL



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065
FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
VERSIÓN: 02
Página 7 de 7

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 28/09/2018 16:38:56
Orden de servicio: 10594615



YG204910118C0

4444
000

Remite: 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.I: 800089809
Referencia: 430-16704 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006166
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Causal Devoluciones:

| | | | | |
|-----------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> RE | Rehusado | <input type="checkbox"/> C1 | <input type="checkbox"/> C2 | Cerrado |
| <input type="checkbox"/> NI | No existe | <input type="checkbox"/> N1 | <input type="checkbox"/> N2 | No contactado |
| <input type="checkbox"/> NS | No reside | <input type="checkbox"/> FA | | Fallecido |
| <input type="checkbox"/> NR | No reclamado | <input type="checkbox"/> AC | | Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> DE | Desconocido | <input type="checkbox"/> FM | | Fuerza Mayor |
| <input type="checkbox"/> | Dirección errada | | | |

4444
490
PO.IBAGUE
SUR

Destinatario: Nombre/ Razón Social: RICARDO ORTIZ MONJE
Dirección: MZ 41 A CS 15 ETPA 1 SIMON BOLIVAR
Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
C.C. Tel: Hora:

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:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa
Distribuidor:
C.C.

Gestión de entrega: 1er 2do dd/mm/aaaa
07 OCT 2018



44444904444000YG204910118C0

GONZALO CASTILLO G.
C.C. 93.380.641 Ibague

Principal: Bogotá D.C., Colombia Diagonal 75 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 018000 1120 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte: Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2010/Min. Industria, Comercio y Turismo: Resolución Externa 00667 del 9 de septiembre del 2011
El usuario de esta empresa 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: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 03/10/2018 14:18:17
Orden de servicio: 10618701



YG205281855C0

4444
000

Remite: 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.I: 800089809
Referencia: 430-16704 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006166
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Causal Devoluciones:

| | | | | |
|-----------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> RE | Rehusado | <input type="checkbox"/> C1 | <input type="checkbox"/> C2 | Cerrado |
| <input type="checkbox"/> NI | No existe | <input type="checkbox"/> N1 | <input type="checkbox"/> N2 | No contactado |
| <input type="checkbox"/> NS | No reside | <input type="checkbox"/> FA | | Fallecido |
| <input type="checkbox"/> NR | No reclamado | <input type="checkbox"/> AC | | Apartado Clausurado |
| <input type="checkbox"/> DE | Desconocido | <input type="checkbox"/> FM | | Fuerza Mayor |
| <input type="checkbox"/> | Dirección errada | | | |

4444
490
PO.IBAGUE
SUR

Destinatario: Nombre/ Razón Social: RICARDO ORTIZ MONJE
Dirección: MZ 41 A CS 15 ETAPA 1 CIUDADELA SIMON BOLIVAR ETAPA 1 Y 2
Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
C.C. Tel: Hora:

Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$2.600
Cesto de manejo: \$0
Valor Total: \$2.600

Dice Contener: AVISO
Observaciones del cliente:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa
Distribuidor:
C.C.


Gestión de entrega: 1er 2do dd/mm/aaaa
04 OCT 2018



44444904444000YG205281855C0

GONZALO CASTILLO G.
C.C. 93.380.641

Principal: Bogotá D.C., Colombia Diagonal 75 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 018000 1120 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte: Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2010/Min. Industria, Comercio y Turismo: Resolución Externa 00667 del 9 de septiembre del 2011

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-R-065 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2018-02-27 |
| | | VERSIÓN: 02 |
| | | Página 7 de 7 |

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): RICARDO ORTIZ MONJE.**

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): RICARDO ORTIZ MONJE.**

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.