	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 8

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **9311 de 30 de Abril de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-9340** del **16 de Mayo 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 **13 de Junio de 2018 al día 19 de Junio 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 "CERRADO-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): **MAYERLY ARCINIEGAS CASTRO**
 Dirección: **MZ 1 CASA 9 BARRIO SANTA ANA**
 Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**


ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO
 Matricula y/o cuenta contrato No. **135760**

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 **9311** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-9340** proferido el **16 de Mayo 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 Mayo de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **30 de Mayo de 2018 Y 06 de Junio 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 8 de 8

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 8 de 8

	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- 09340
(16 DE MAYO 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

NOMBRE: MAYERLY ARCINIEGAS CASTRO
DOCUMENTO: C.C 1.108.933.891 de Guamo - Tolima
MATRICULA: 135760
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: MZ 1 CASA 9 BARRIO SANTA ANA
TELEFONO: 321 979 5284

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No. 9311 de fecha 30 de ABRIL de 2018, el (la) señor (a) **MAYERLY ARCINIEGAS CASTRO** Dirección: **MZ 1 CASA 9 BARRIO SANTA ANA** Matrícula **135760** Solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, revisar el valor facturado.

PRUEBAS

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

Matricula 135760

- Lectura de medidor 178 m³
- Numero de medidor 16507194
- predio es RESIDENCIAL
- Número de PERSONAS ADULTOS 2.
- Instalaciones hidráulicas Lavadero 1, Lavamanos 1, Lavaplatos 1, Sanitarios 1, lavadora 1, alberca 1, Duchas 1.
- El operario **RENE RODRIGUEZ** indica que se realizó visita, medidor en buen estado no se encontraron fugas.


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 diferencia lectura, toda vez que el consumo reportado en su predio es correcto como se observa en la siguiente imagen:

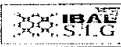
Historico de consumos suscriptor 0135760 - GERALDINE SUSAGA


PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO
Abril / 2018	175	10	14
Marzo / 2018	165	47	6
Febrero / 2018	118	6	6
Enero / 2018	112	6	5
Diciembre / 2017	106	2	6
Noviembre / 2017	104	2	7





De acuerdo al histórico comercial 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, sin que haya lugar a realizar ajustes ni descuentos a la matrícula de la referencia, el cual presento diferencia de lectura. ES DE ACLARAR QUE LO REGISTRADO POR EL MEDIDOR ES LO USUFRUADO POR EL PREDIO Y LO FACTURADO POR LA EMPRESA. Lo anterior en virtud del art. 146 de la ley 142/94. Así mismo se evidencia que es el consumo real del predio.

Así mismo realizando seguimiento a la matrícula en mención se realizó visita previa según FI 285635 del 14/03/2018 en las cuales se encontró una lectura de 156 m³, dejándose la observación "medidor registra". Lo anterior en cumplimiento al art. 149 de la ley 142/94.

		REVISIONES INTERNAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		RI: 285635 CODIGO GC-R-065 FECHA VIGENCIA: 2018-02-27 VERSION: 02
1. DATOS GENERALES 2. INFORMACION DEL SUScriptor 3. ESTADO DE LA MATRÍCULA				
4. ESTADO DEL MEDIDOR		5. LOCALIZACIÓN		
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO		7. ACTIVIDAD ECONOMICA		
8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS		9. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS		
10. FUGA IMPERCEPTIBLE		11. OBSERVACION		
12. RESULTADO DE LA VISITA		13. INFORMACION DE DEBEN AJUSTAR LA VISITA		

		REVISIONES INTERNAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		RI: 271997 CODIGO GC-R-065 FECHA VIGENCIA: 2018-02-27 VERSION: 02
1. DATOS GENERALES 2. INFORMACION DEL SUScriptor 3. ESTADO DE LA MATRÍCULA				
4. ESTADO DEL MEDIDOR		5. LOCALIZACIÓN		
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO		7. ACTIVIDAD ECONOMICA		
8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS		9. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS		
10. FUGA IMPERCEPTIBLE		11. OBSERVACION Medidor registra		
12. RESULTADO DE LA VISITA		13. INFORMACION DE DEBEN AJUSTAR LA VISITA		

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

	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

De acuerdo a lo anterior, se tiene en cuenta que el consumo cobrado es la causa de la diferencia de lecturas establecidas por el medidor instalado en el predio, considerándose un consumo real y causado sin modificación alguna de consumo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Ley 142 de 1994: "Artículo 31. Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual. Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas: 1) Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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 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 usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

"ARTÍCULO 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso"

Por lo anteriormente expuesto,

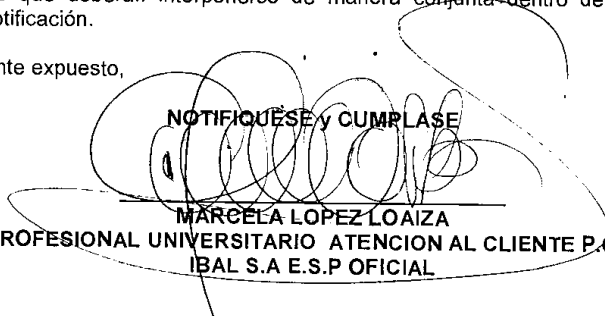
RESUELVE

PRIMERO: No se accede a modificaciones se confirma el consumo liquidado para la matrícula 135760 por diferencia de lectura, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

CUARTO: 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.

Por lo anteriormente expuesto,

NOTIFIQUESE y CUMPLASE


MARCELA LOPEZ LOAIZA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ATENCION AL CLIENTE 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 8 de 8

472 4444 000 22078	SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9 POSTEXPRESS		 Y6193707162C0	
	Centro Operativo: PO:IBAGUE Orden de servicio: 9885321	Fecha Pre-Admisión: 30/05/2018 16:36:24		
Valores Destinatario: Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 39		Causal Devoluciones:	
	Dirección: CRA 5 N° 38-30 B/ LA MACARENA Referencia: 430-09340 Ciudad: IBAGUE		NIT/C.G.T. 8900089608 Teléfono: 3112392448 Depto: TOLIMA	
	Nombre/ Razón Social: MAYERLY ARCINEGAS CASTRO Dirección: MZ 1 CASA 9 BARRIO SANT: ANA Tei: IBAGUE		Código Postal: 730006166 Código Operativo: 4444490	
	Dirección: MZ 1 CASA 9 BARRIO SANT: ANA Tei: IBAGUE		Código Postal: 730006166 Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444000	
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:		C.C. Tel: Hora: Fecha de entrega: 30/05/2018 Distribuidor: Jeferson Bonilla C.C. Tel: Hora: Gestión de entrega: 30/05/2018 17:15:00 431-878 406-11

44444904444089Y6193707162C0
 Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 9120 / 16 canales (24/7) 4977032. Más Transporte: Lic. de carga 0002000 del 23 de mayo de 2014/Mes 30. Mes Mensajería Express 011867 de 8 de septiembre del 2018
 El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra plasmado en la página web 4-72 en línea sus datos personales para probar la entrega del envío. Para que por algún reclamo, servicios@sern4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento www.4-72.com.co

»» Aviso de Llegada

4443876

472

Primera Gestión

»» Remitente: *[Handwritten]*

»» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía: *[Handwritten]*
 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 *[Handwritten]*


Segunda Gestión

»» Nombre del Distribuidor: *[Handwritten]*

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección *[Handwritten]*
 El envío será devuelto al Remitente
 El envío se almacenará en la unidad de rezagos de 472*

»» Para cualquier información de atención al cliente en para información del envío *[Handwritten]* otros a la línea

F-2077


 P-DI-001-FR-001
 Versión 2



AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065
FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
VERSIÓN: 02
Página 8 de 8

Formulario de servicios postales nacionales con campos para remitente, destinatario, valores, y causas de devolución.

Aviso de llegada

4445393

Primera Gestión

Barra de gestión para la primera gestión.

Remite:

4-72 se permite informar que el envío con número de guía:

está en nuestras instalaciones y dado que no fue posible su entrega, se procederá como se indica a continuación:

Forma de selección para el resultado de la entrega.

Segunda Gestión

Barra de gestión para la segunda gestión.

Nombre del Distribuidor:


Opciones de reclamo y devolución para la segunda gestión.

Para cualquier información de atención al cliente en Bogotá para información del envío

F-2077

Formulario de seguimiento de envío con código de barras y campos de estado.



	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **13 de Junio de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): MAYERLY ARCINIEGAS CASTRO.**

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 **19 de Junio de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): MAYERLY ARCINIEGAS CASTRO.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

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

Preparo: Katherin J. Barrero Amaya. Aux. Administrativo.