Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad Nº **21374 de 28 de Septiembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio Nº **430-18612** del **17 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 **14 de Noviembre de 2018 al día 20 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 "CERRADO-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): **ERIKA MARIA ALVAREZ**
Dirección: **MZ F CS 12 PISO 2 LA PRIMAVERA SUR / MZ E CS 12 P-2 BARRIO LA PRIMAVERA**
Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

**ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO**
Matricula y/o cuenta contrato No. **103107**

**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 **21374** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-18612** proferido el **17 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 **24 de Octubre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **01 de Noviembre de 2018 y 08 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.**

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 INTEGRA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.**

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-18612**

(Octubre 17 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**

Señora: **ERIKA MARIA ALVAREZ**
C.C: 65.770.124
Matricula: 103107
Dirección: MZ F CS 12 PISO 2 LA PRIMAVERA SUR
Cel: NO SUMINISTRA
Radicado No. 21374 del 28 de Septiembre de 2018

**CONTENIDO DE LA PETICION**

Mediante Radicado No. 21374 del 28 de Septiembre de 2018, la señora **ERIKA MARIA ALVAREZ** informa a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL

*"inconformidad con el alto cobro de la factura en el inmueble ya que el predio se encuentra deshabitado desde abril de 2018, solicita ajuste del cobro del servicio. Adicional me están cobrando la instalación de un medidor el cual nunca se ha hecho"*

**PRUEBAS**

Funcionario de la empresa Rodrigo Rodríguez acudió al predio en octubre de 2018 encontrando deshabitado. Con Lectura de **0000M3.**

**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:

En primero medida me permito informarle y aclararle 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*".

Por lo anterior se procede a realizar el análisis desde el periodo de junio de 2018 y se confirma los consumos facturados de los periodos anteriores a este.

Ahora bien, teniendo en cuenta la visita realizada al inmueble y la petición impetrada y con fundamento en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, se procede a exonerar los valores facturados por concepto de consumo de los periodos de **junio a octubre con 0m3 por predio deshabitado** dejando los cargos fijos por la disponibilidad del servicio.

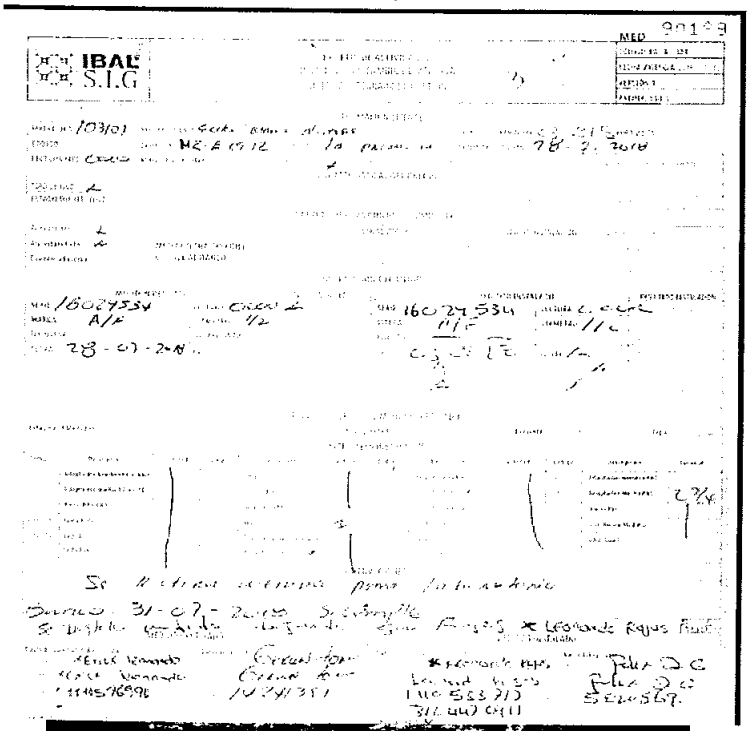
Lo anterior con fundamento en El Art. 148 de la ley 142 de 1994 que expresa: "*No se cobrarán servicios no prestados, tarifas ni conceptos realizados, a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario*". 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"*

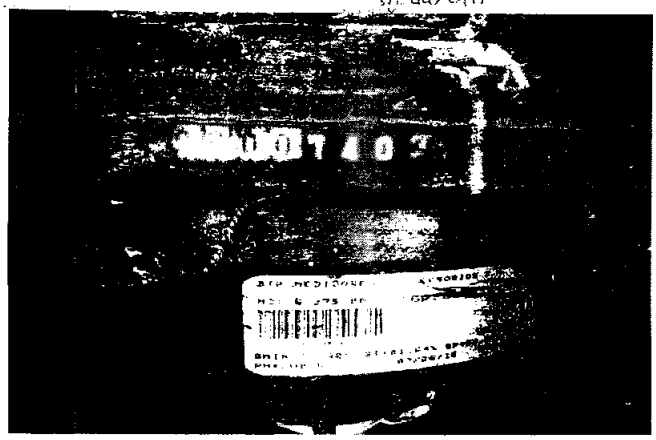
Así mismo, me permito informarle que si el predio va a continuar en esta condición, en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, si el inmueble se encuentra desocupado puede suspenderse el servicio por mutuo acuerdo, es decir, puede solicitar la congelación del servicio que se puede llevar a 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.

Ahora frente a su pretensión del cobro de la instalación de un medidor que se realizo en su predio el cual manifiesta que en ningún momento se ha realizado dicho proceso, se ratica que su apreciación es incorrecta ya que se procedió a revisar el sistema comercial el cual se evidencia que hay un acta de instalación que se procedió a realizar en dicho predio.

Ahora conforme a la visita realizada se confirma que el medidor que existe actualmente en el predio es el mismo que aparece en el acta de instalación que aparece en el sistema el cual la misma se encuentra firmada por el usuario que evidencia este proceso. Por lo anterior se confirma el cobro realizado en la factura de dicho proceso.



Por lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO: Se ACCEDE** a ajustar los periodos de **junio a octubre con 0m3 por predio deshabitado.**

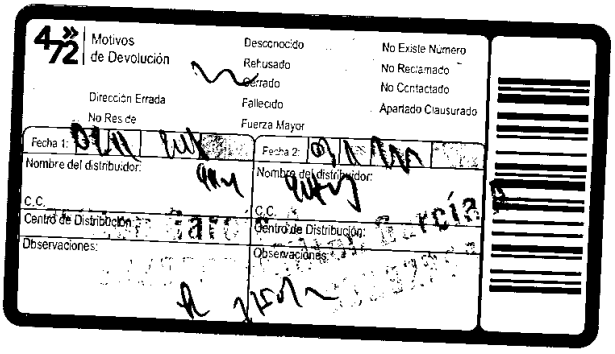
**ARTICULO SEGUNDO:** Se sugiere solicitar la congelación del servicio para evitar cobros por promedio.

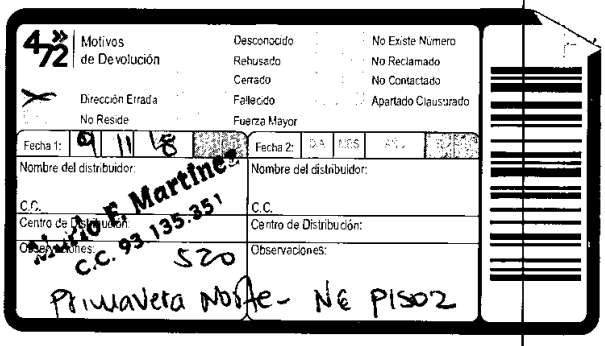
**ARTICULO TERCERO:** se confirma el cobro realizado en la factura por proceso de instalación de medidor según acta de instalación **N.90199 la cual fue realizado en el predio.**

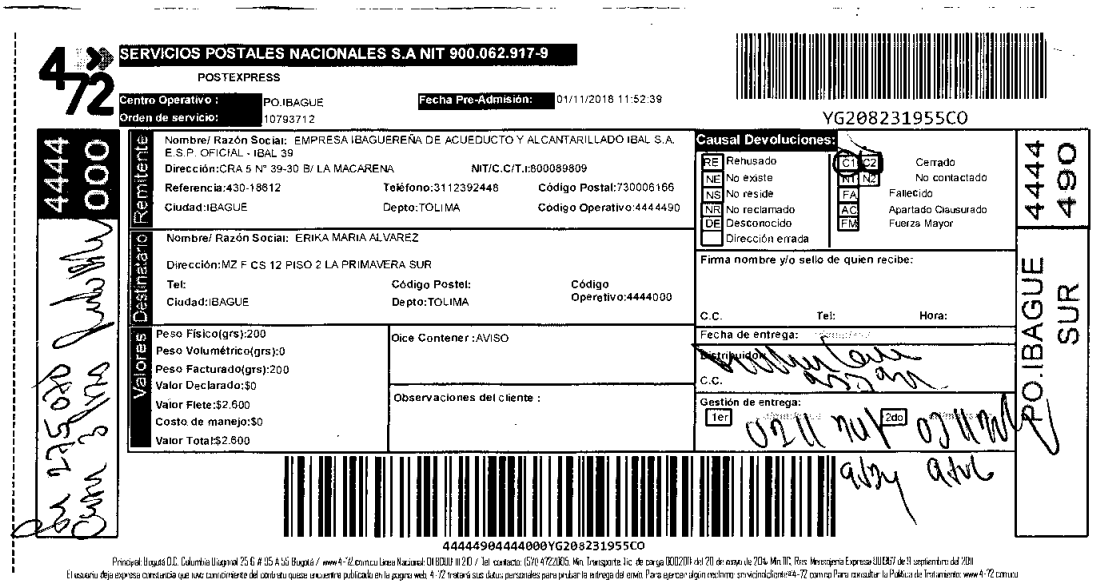
**ARTICULO CUARTO:** Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición y en subsidio el Recurso de Apelación, los que deberán interponerse de manera conjunta dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

**JULIANA ANDREA GOMEZ APACHE**
TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 03
GESTION ATENCION AL CLIENTE Y P.Q.R





4-72

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

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio: 10793712
Fecha Pre-Admisión: 01/11/2018 11:52:39

YG208231955CO

4444 000

**Remitente**

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:430-18612 Teléfono:3112392448 Código Postal:730006166
Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA Código Operativo:4444490

**Destinatario**

Nombre/ Razón Social: ERIKA MARIA ALVAREZ
Dirección:MZ F CS 12 PISO 2 LA PRIMAVERA SUR
Tel: Código Postel: Código Operetivo:4444000
Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA

**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 :AVISO

Observaciones del cliente :

**Causal Devoluciones:**

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

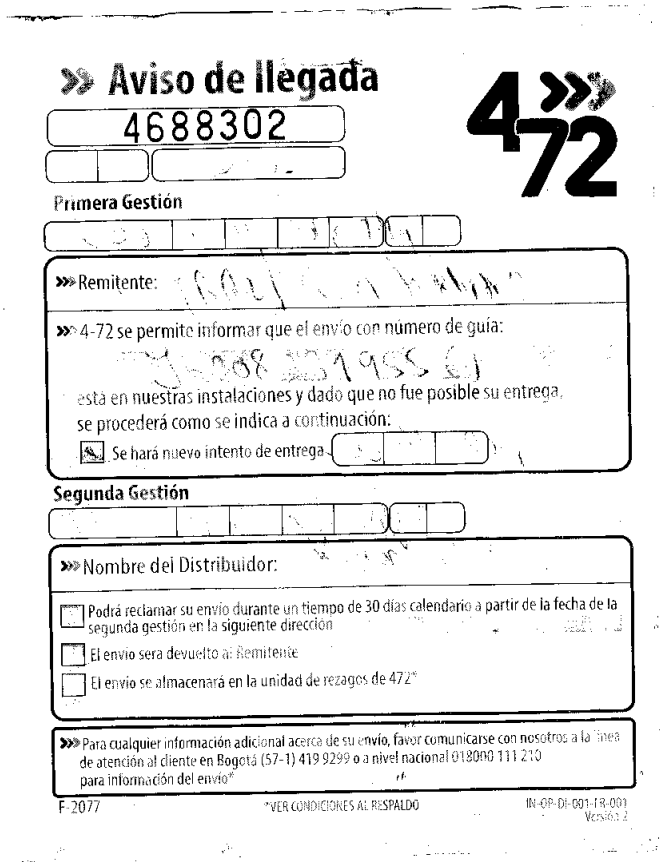
1er 2do

4444 490

PO.IBAGUE SUR

44444904444000YG208231955CO

Principal: Bogotá D.C. Columbia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 018000 111 210 / Tel. contacto: (570) 4722005. Min. Transporte: Lic. de carga 000201 del 20 de mayo de 2014. Min. TIC: Res. Mensajería Expresa 000067 de 9 septiembre del 2011
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: servicio@cliente#4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co



## Aviso de llegada

4-72

4688302

**Primera Gestión**

Remitente:

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:

Se hará nuevo intento de entrega

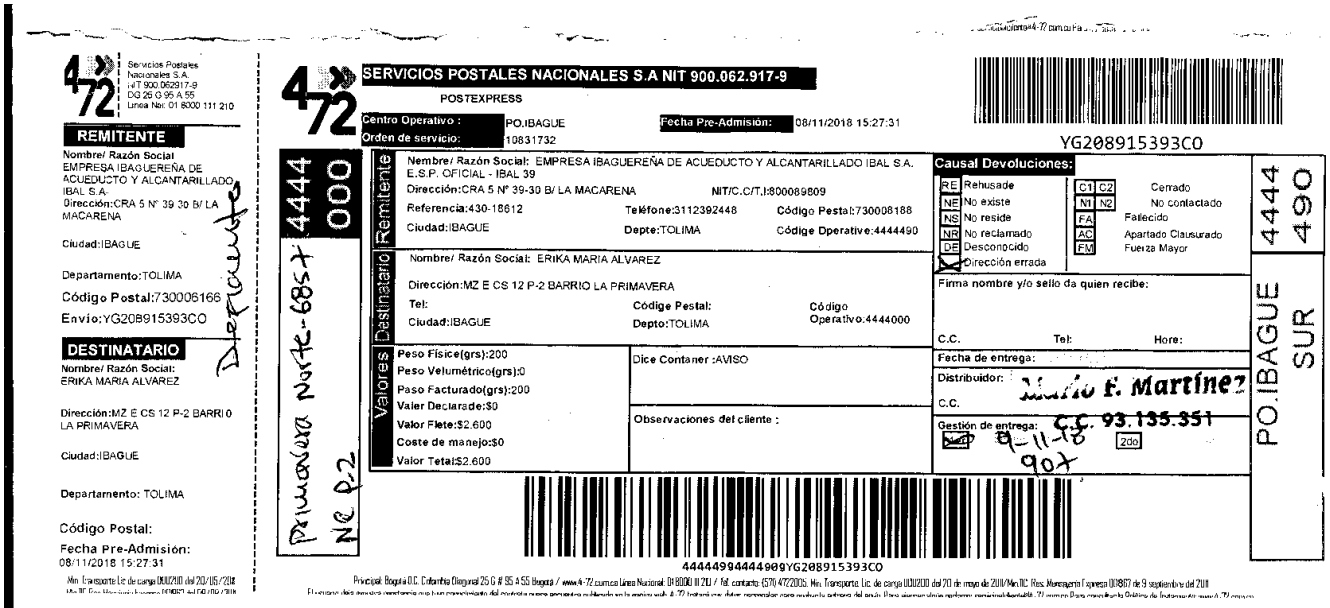
**Segunda Gestión**

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 sera 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



4-72 Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062917-9 DG 25 G 95 A 55 Línea Nal: 01 8000 111 210

**REMITENTE**

Nombre/ Razón Social
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.
Dirección:CRA 5 N° 39 30 B/ LA MACARENA

Ciudad:IBAGUE

Departamento:TOLIMA

Código Postal:730006166

Envío:YG208915393CO

**DESTINATARIO**

Nombre/ Razón Social:
ERIKA MARIA ALVAREZ

Dirección:MZ E CS 12 P-2 BARRIO LA PRIMAVERA

Ciudad:IBAGUE

Departamento: TOLIMA

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:
08/11/2018 15:27:31

Min. Transporte Lic de carga 000200 del 20/05/2008

4-72 **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio: 10831732
Fecha Pre-Admisión: 08/11/2018 15:27:31

YG208915393CO

4444 000

Primavera Norte-685 # Mz E-2

**Remitente**

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:430-18612 Teléfono:3112392448 Código Postal:730006188
Ciudad:IBAGUE Depte:TOLIMA Código Operativo:4444490

**Destinatario**

Nombre/ Razón Social: ERIKA MARIA ALVAREZ
Dirección:MZ E CS 12 P-2 BARRIO LA PRIMAVERA
Tel: Código Postal: Código Operativo:4444000
Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA

**Valores**

Peso Físico(grs):200
Peso Velumétrico(grs):0
Peso Facturado(grs):200
Valor Declarado:$0
Valor Flete:$2.600
Coste de manejo:$0
Valor Total:$2.600

Dice Contener :AVISO

Observaciones del cliente :

**Causal Devoluciones:**

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

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor: Mario F. Martinez

C.C. C.C. 93.135.351

Gestión de entrega: 1er 9-11-18 2do 902

4444 490 PO.IBAGUE SUR

4444499444909YG208915393CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11 2 72 / Tel. contacto: (571) 4722005. Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2008 Min. TIC Res. Mensajería Expresa 001867 de 9 septiembre del 2011

**FIJACION DEL AVISO**

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **14 de Noviembre de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): ERIKA MARIA ALVAREZ.**

_____

**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 **20 de Noviembre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): ERIKA MARIA ALVAREZ.**

_____

**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.**