	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-012
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 04
		Página 1 de 8

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **85683 de 29 de Noviembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-21597** del **13 de Diciembre 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 Enero de 2019 al día 16 de Enero de 2019**. 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-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): **ALBA LUCIA SANDOBAL GOMEZ**

Dirección: **BARRIO SALADO MZ D CASA 25 / CL 16 15-80 SUB 200 ESCALAS BARRIO 7 DE AGOSTO**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No. **29086**

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 **85683** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-21597** proferido el **13 de Diciembre 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 **18 de Diciembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **27 de Diciembre de 2018 y 04 de Enero de 2019**.


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-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 4

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-21597
(diciembre 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

Señora: **ALBA LUCIA SANDOBAL GOMEZ**
 C.C. 38.261.156
 Matricula: 29086
 Dirección: Barrio Salado Mz D casa 25
 Cel: 3155156804
 Tramite No. 85683 del 29 de noviembre de 2018

CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante Tramite No 85683 del 29 de noviembre de 2018, la señora Alba Sandoval, manifiesta a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL inconformidad con los promedios facturados para septiembre, octubre y noviembre de 2018, solicita se exonere estos cobros, el predio se encuentra deshabitado, tiene medidor pero no le toman lectura.


PRUEBAS

La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, considerando que funcionario de la empresa Rodrigo Rodríguez acudió al predio el 11 de diciembre encontrando: Medidor instalado No. 03033753 con lectura 834m³ Instalaciones hidráulicas: lavadero, lavaplatos, sanitario, ducha, alberca. Habita 1 persona.

En virtud del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 se realiza seguimiento de consumos, al registrarse la novedad de medidor dentro del predio.

Datos Suscriptor: 0029086-SALCEDO CELITO										
Pagos Realizados		Busquedas		Movimientos		Capturo Documentos		Datos Adicionales		
Datos Generales Suscriptor			P.Q.R.		Facturas Generadas		Datos de Cartera		Consumos ultimos periodos	
Ultimos Seis Periodos de Consumo										
	Tipo	Consumo	Promedio	Lectura	Anomalias	Critica	Lecturas	Suspensiones		
Octubre / 2018	P	14.00	14.00	0.00	MEDIDOR TAPADO	Servicio Directo		0.00		Nov.
Septiembre / 2018	P	14.00	3.00	0.00	OBSTACULOS PARA L	Medidor No Registr		0.00		Nov.
Agosto / 2018	H	3.00	3.00	819.00		Restablec Lect. Con		0.00		Nov.
Julio / 2018	P	3.00	3.00	836.00	SERVICIO DIRECTO	Servicio Directo		0.00		Nov.
Junio / 2018	P	3.00	3.00	0.00	OBSTACULOS PARA L	Imposibilidad para le		0.00		Nov.
Mayo / 2018	H	3.00	0.00	830.00		Seguimiento de con		0.00		Nov.
Abril / 2018	H	0.00	4.00	827.00		Consumo minimo		0.00		Nov.

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

CONSIDERACIONES

Al efectuar el análisis de las lecturas a través del histórico de consumos, se observa que para este inmueble se presenta la anomalía de medidor dentro del predio lo que ocasiona la imposibilidad de la toma de lectura y se genera que en el sistema se registre la misma lectura y con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 se liquidan periodos con el promedio de periodos anteriores, situación está que se presentó para los meses de septiembre y octubre de 2018, lo que se le comunico a la usuaria mediante el acto administrativo No- 430-20408 expedido el 20 de noviembre de 2018.

“ARTICULO PRIMERO De conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, al presentarse inconvenientes en el proceso de toma de lectura por causas ajenas a la empresa, como es que el medidor se encuentra dentro del predio, la empresa aplica lo establecido en la norma vigente, como es el cobro por promedio, por tanto se confirman los consumos facturados para los periodos de septiembre y octubre de 2018, quedando la factura igual.

ARTICULO SEGUNDO: El usuario debe iniciar los trámites pertinentes para la reubicación del instrumento de medida que se encuentra dentro del predio, conforme lo establece la ley para llevar a cabo el proceso de toma de lecturas y facturación.”

De igual forma, me permito indicarle que para el acto administrativo referido se concedieron los recursos que legalmente procedían contra las decisiones y los plazos para presentarlos transcurrieron sin que hubiese interpuesto los recursos procedentes quedando en firme la decisión.


En este orden de ideas la empresa ya ha efectuado el análisis de los consumos para los periodos comprendidos de septiembre y octubre/18, confirmándose los actos administrativos.


Ahora bien, para el periodo de noviembre/18 se presenta la misma situación se registra la novedad de obstáculos para la toma de lectura y se aplica cobro por promedio .

Pero dado que en su escrito solicita exoneración de los cobros de septiembre, octubre y noviembre de 2018 por encontrarse el inmueble deshabitado, me permito informarle que al no tener registro de los consumos del predio no se puede determinar si para estos periodos no se ha registrado consumos para los servicios que presta la empresa de acueducto y alcantarillado y no se puede determinar si ha hecho uso del servicio, por tanto se confirman los consumos facturados por promedio.

Así mismo, es de resaltar que si bien es cierto en su solicitud aduce que el predio está deshabitado, este hecho no puede considerarse como sinónimo de no consumo, pues aunque el predio este en tal circunstancia, pueden presentarse eventos como fugas o irregularidades en las instalaciones hidráulicas, reparaciones locativas que hayan generado consumo y toda vez que el servicio se encontraba directo para estos periodos; no se tiene certeza de la no utilización del servicio.

De igual forma como se registra en la visita efectuada el 11 de diciembre se encontró que en inmueble se encuentra habitado por una persona, no siendo viable la exoneración de consumos promedio por predio deshabitado.

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

Como se aprecia en los párrafos que anteceden, la Empresa está facturando de conformidad con la normatividad vigente, toda vez que por causas ajenas a la empresa no se puede llevar a cabo el proceso de toma de lecturas y facturación y se aplica cobro por promedio.

Así mismo el IBAL S.A .E.SP OFICIAL en el Contrato de Condiciones Uniformes en la Clausula Decima Primera.- Obligaciones del suscriptor o usuario, en su literal c) estipula: "*Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por el IBAL*"

Literal y) Permitir la reubicación de la cajilla y el medidor por cuenta del usuario o suscriptor, cuando **presenten dificultades para su lectura**. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cajilla del medidor y la cajas de inspección accesibles y limpias de escombros, materiales, basuras u otros elementos, de no ser así el suscriptor incurrirá en una sanción pecuniaria.

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato: *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 período 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 períodos 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.

Así las cosas, el usuario debe iniciar las medidas a que haya lugar para la reubicación del medidor, quedando en un lugar de fácil acceso y en el cual los funcionarios de la empresa puedan llevar a cabo el proceso de toma de lecturas sin ningún inconveniente.


Así las cosas, se confirman los consumos facturados por promedio para los periodos de septiembre y octubre y el consumo facturado para el mes de agosto que corresponde a consumos reales y causados por el predio


Como se aprecia en los párrafos que anteceden, la Empresa está facturando de conformidad con la normatividad vigente y no es viable por ahora la modificación de los periodos reclamados.

Así mismo el IBAL S.A .E.SP OFICIAL en el Contrato de Condiciones Uniformes en la Cláusula Decima Primera.- Obligaciones del suscriptor o usuario, en su literal c) estipula: "*Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por el IBAL...*"

Por otra parte, se requirió a la oficina de Lecturas y facturación para que se tenga en cuenta la novedad y tome las medidas correspondientes para este proceso.

Por lo anteriormente expuesto,

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

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO De conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, al presentarse inconvenientes en el proceso de toma de lectura por causas ajenas a la empresa, como es que el medidor se encuentra dentro del predio, la empresa aplica lo establecido en la norma vigente, como es el cobro por promedio, por tanto se confirman los consumos facturados para los periodos de septiembre y octubre de 2018 que ya fueron objeto de estudio en reclamación anterior y del mes de noviembre/18, quedando la factura igual.

ARTICULO SEGUNDO: El usuario debe iniciar los trámites pertinentes para la reubicación del instrumento de medida que se encuentra dentro del predio, conforme lo establece la ley para llevar a cabo el proceso de toma de lecturas y facturación.

ARTICULO TERCERO: Aunque en su escrito argumenta que el inmueble se encuentra deshabitado para los periodos de septiembre, octubre y noviembre de 2018, al no tener el registro de las lecturas, no se tiene la certeza de la utilización del bien, por tanto, se confirman los consumos facturados por promedio.

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


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

472 Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado	<input checked="" type="checkbox"/> No Existe Número <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> No Contactado
	<input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
Fecha 1: 09/01/18	Fecha 2:	
Nombre del cliente: Benjamin Torres M.		
C.C. C.C. 93.411.654		
Centro de Distribución:		
Observaciones:		

472 Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado	<input checked="" type="checkbox"/> No Existe Número <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> No Contactado
	<input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fallecido <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor
Fecha 1: 28 DIC 2018	Fecha 2:	
Nombre del cliente:		
C.C.		
Centro de Distribución:		
Observaciones: Juan... 0017104 472		



**AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN**

CÓDIGO: GC-R-065


FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 8 de 8

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9			
POSTEXPRESS		YG214785556C0	
Centro Operativo: PO.BAGUE	Orden de servicio: 11138366	Fecha Pre-Admisión: 04/01/2019 11:34:04	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> 4-72 4444 590 <i>hay vacio en Escuelas con Telefonos</i> </div>	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.I.T.1800089809 Referencia: 430-21597 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730008186 Ciudad: BAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo 4444490		Causal Devoluciones: <input type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> NE No existe <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> DE Dirección errada <input type="checkbox"/> G1 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 No contactado <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
	Destinatario Nombre/ Razón Social: ALBA LUCIA SANDBAL GOMEZ Dirección: CL 16 15-80 SUB 200 ESCALAS BARRIO 7 DE AGOSTO Tel: Código Postal: 730001215 Código Operativo: 4444590 Ciudad: BAGUE Depto: TOLIMA		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. _____ Tel: _____ Hora: _____ Benjamín Torres M. G.C. 93.411.664
Valores Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$2.800 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$2.800		Dice Contener: AVISO Observaciones del cliente:	
		4444490444459BYG214785556C0	
Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 B # 95 A-55 Bogotás / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 1120 / Tel. contacto: (57) 4722935. Min. Transporte Lic. de carga 080200 del 20 de mayo de 2017/Hn.TC. Res. Massajera Express 011697 de 3 septiembre del 2018 El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 trata sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicio al cliente 4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co			

PO.BAGUE SUR 4444 490

	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 **10 de Enero de 2019**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): ALBA LUCIA SANDOBAL GOMEZ.**

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 **16 de Enero de 2019**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): ALBA LUCIA SANDOBAL GOMEZ.**

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.