	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° **7253 de 04 de Abril de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-7538 del 19 de Abril 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 **16 de Mayo de 2018 al día 22 de Mayo 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 "FUERZA MAYOR". 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): **PEDRO EMILIO GUTIERREZ HURTADO**
 Dirección: **CRA 3 SUR N° 18-31 B/ SAN JOSE**
 Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**


ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO
 Matricula y/o cuenta contrato No. **26092**

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 **7253** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-7538** proferido el **19 de Abril 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 **26 de Abril de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **07 de Mayo de 2018 Y 10 de Mayo 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.

	<p style="text-align: center;">AVISO</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	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 REPOSICION, ante la misma autoridad que la profirió y subsidiariamente el de APELACION 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- 07538

(19 DE ABRIL 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: PEDRO EMILIO GUTIERREZ HURTADO
DOCUMENTO: C.C. X No.5991540
MATRICULA: 26092
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: CRA 3 SUR No. 18-31 B/ SAN JOSE

CONTENIDO DE LA PETICIÓN

Mediante radicado No. 7253 de fecha 04 ABRIL DE 2018 el (la) señor (a) PEDRO EMILIO GUTIERREZ HURTADO, identificado(a) con C.C. No. 5986476 manifiesta A LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, inconformidad con el consumo facturado.

PRUEBAS


1. Histórico de consumos
2. Visita de terreno
3. Visita previa efectuada por la empresa contratista PROACTIVA
4. Facturas generadas por la empresa IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL.


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 cada uno de los puntos de su petición de la siguiente manera: Para proceder a la revisión del consumo se ha verificado en nuestro sistema de información comercial el histórico sobre la matrícula de la referencia donde se encontró:

Historico de consumos suscriptor 0026092 - PEDRO LUIS LEMUS IBANEZ

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Marzo / 2018	5737	114	7	
Febrero / 2018	5623	7	7	
Enero / 2018	5610	6	6	
Diciembre / 2017	5604	9	6	
Noviembre / 2017	5585	10	5	


	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 2 de 4


Del mismo modo manifiesta el usuario (a) no estar de acuerdo con el consumo facturado correspondiente al mes de MARZO de 2018 como manifiesta el usuario, motivo por el cual se procede a realizar un análisis de información al respecto para determinar si existe alguna novedad que allá causado un incremento por este concepto.

Es así como en cumplimiento del art 149 de la ley 142 de 1994, donde establece:

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 períodos 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. De esta forma cumpliendo con la normativa se realiza de manera correcta el proceso de notificación del usuario indicando la fecha y la hora del día en que se desarrollaría la visita como se muestra a continuación:


	AVISO REVISIÓN PREVIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-021 FECHA DE VIGENCIA: 2017-01-18 VERSIÓN: 00 PÁGINA: 1 DE 1	71116
	Matrícula No: <u>70092</u> Ciclo: <u>1</u> Dirección: <u>C13 Sur # 18-31</u>	Apreciado usuario, Reciba un cordial saludo de la Empresa Ibaguense de Acueducto y Alcantarado IBAL S.A.E.S.P OFICIAL. Con la intención de prestarle un mejor servicio queremos informarle que realizaremos una visita (con costo) el día <u>2003/17/18</u> en la jornada <u>8-11</u> ya que hemos detectado una variación significativa en su consumo con relación a su promedio de los últimos <u>tres</u> meses. Lo que puede corresponder a varios factores, que vamos a ayudarlo a identificar.	
Solicitamos su valiosa colaboración para que el funcionamiento de la Empresa pueda entrar a su grado y revise:			
1. Información técnica de su medidor (lectura, número, marca, etc) 2. Instalaciones hidráulicas (baños, tanques, lavas, etc) 3. Características del predio (número de habitantes, familias, trabajadores, actividad económica, etc) 4. Cambios significativos en la rutina de uso del servicio (viajes, vacaciones, hábitos, etc)			
Usted puede solicitar la escasez de un técnico particular por su cuenta, pero que esté durante la inspección. Atender la visita es de carácter obligatorio y es para su beneficio. Si usted no puede estar presente delegue a una persona mayor de edad.			
No propague ni acepte propinas ni sobornos, ni sufra engaños. Puede terminar vinculado en un delito (Código Penal Art. 404 - 407). Recuerde que los pagos a la empresa se realizan únicamente en los puntos autorizados. Denuncie estas prácticas en la línea de atención 116 que con gusto lo atendemos.			
Artículo 149 Ley 142/94 y Artículo 12 Resolución CRA 4306.			
Cordialmente,			
Nombre del operario <u>Carlo Manjarrés</u>	Nombre Usuario/Suscriptor <u>Bdo Arenta</u>	Testigo <input type="checkbox"/>	
Cédula de ciudadanía <u>03294451</u>	Firma Usuario/Suscriptor,	Notificado <input type="checkbox"/>	
Cédula de ciudadanía			

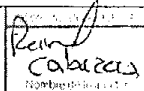
	<p style="text-align: center;">AVISO</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8


	<p style="text-align: center;">RESPUESTA RADICADOS</p> <p style="text-align: center;">DERECHOS DE PETICION INICIAL</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 4


Por lo anterior se logro determinar que según el aviso la visita por parte de los operarios fue efectuada y en la misma se encontró:

RI 277048

	<p style="text-align: center;">REVISIONES INTERNAS</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: GC - R - 017
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 1 DE 1

1. DATOS GENERALES			
Medidor: 26092	260	1	05/186
Fecha: 20 MARCO 2018 3:45			
Padro Luis Lemus Ibarra C.3 sur 18-31			
2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR		3. ESTADO DE LA ACOMETIDA	
5740			
35106	0	0	0
4. ESTADO DEL MEDIDOR		5. LOCALIZACIÓN	
Copula rota: <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO		7. ACTIVIDAD ECONÓMICA	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	vivienda	
8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS		10. OBSERVACIÓN	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	persona Mayor de edad	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Cabello negro no	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	puede atender visita.	
9. FUGA IMPERCEPTIBLE		11. RESULTADO DE LA VISITA	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Cumplimiento <input type="radio"/> No cumplimiento <input type="radio"/> No se pudo verificar	
12. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISITA		Nombre: Firma: 	

	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 4 de 4

En razón a lo anterior se vislumbra una lectura de 5740 que es consecutiva a la del histórico de consumos, así mismo no se logra verificar las instalaciones hidráulicas del inmueble como quiera que pese al aviso no se pudo ingresar al predio por no existir persona idónea para atender la visita, es por ello que en razón a que existe lectura real se debe confirmar el consumo del mes de marzo de 2018.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 142 de 1994, 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."

Por lo anteriormente expuesto,

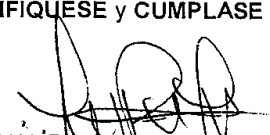
RESUELVE


ARTICULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones del usuario confirmando el consumo facturado para el mes de marzo de 2018, toda vez que obedece a lectura real arrojada por el medidor, lo anterior conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.


Se informa que contra la presente decisión procede el recurso de Reposición ante la misma Empresa y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito debidamente motivado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994.



NOTIFIQUESE y CUMPLASE



Cordialmente,



TATIANA RAMIREZ TRUJILLO
PROFESIONAL JURÍDICA PQR.
S.A.E.S.P OFICIAL

472	<input type="checkbox"/> Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> No Existe Número
	<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado
<input type="checkbox"/> No Reside	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Contactado	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> Fecha 11 MAYO 2018	<input type="checkbox"/> Fecha 2		
Nombre del distribuidor: Diego A. Quintero R.	Nombre del distribuidor:		
C.C. 14395.420 - 154004	C.C.	Centro de Distribución:	
Observaciones:	Observaciones:		

	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		 YG191342075CO																														
Centro Operativo: PQ IBAGUE Orden de servicio: 9741135	Fecha Pre-Admisión: 07/05/2018 16:26:10																															
4444 000 <i>Remite</i>	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.T.: 800089909 Referencia: 430-0753B Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730008186 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490	Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>RE</td><td>Rehusado</td><td>CI</td><td>CI</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td><td>No existe</td><td>NI</td><td>NI</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NR</td><td>No reside</td><td>FA</td><td>FA</td><td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td><td>No reclamado</td><td>AC</td><td>AC</td><td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td><td>Desconocido</td><td>DI</td><td>DI</td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td>DE</td><td>Desconocido</td><td></td><td></td><td>Dirección errada</td> </tr> </table>	RE	Rehusado	CI	CI	Cerrado	NE	No existe	NI	NI	No contactado	NR	No reside	FA	FA	Fallecido	NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado	DE	Desconocido	DI	DI	Fuerza Mayor	DE	Desconocido			Dirección errada
RE	Rehusado	CI	CI	Cerrado																												
NE	No existe	NI	NI	No contactado																												
NR	No reside	FA	FA	Fallecido																												
NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado																												
DE	Desconocido	DI	DI	Fuerza Mayor																												
DE	Desconocido			Dirección errada																												
Destinatario Nombre/ Razón Social: PEDRO EMILIO GUTIERREZ HURTADO Dirección: CRA 3 SUR No. 18-31 B/ SAN JOSE Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:	4444 490 <i>Barrio Petibaro</i> PO. IBAGUE SUR																														
Valores 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	Fecha de entrega: dd/mm/aaaa Distribuidor: C.C. Observaciones del cliente: Gestión de entrega: <input checked="" type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 2018 dd/mm/aaaa																															
 44444904444009YG191342075CO		Gilberto Cupajita R. C.C. 5.825.959 TB.																														

472 SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9 POSTEXPRESS		 YG191759895CO																														
Centro Operativo: PQ IBAGUE Orden de servicio: 9765488	Fecha Pre-Admisión: 10/05/2018 15:13:50																															
4444 000 <i>Barrio Petibaro</i>	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.T.: 800089909 Referencia: 430-7538 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730008186 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490	Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>RE</td><td>Rehusado</td><td>CI</td><td>CI</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td><td>No existe</td><td>NI</td><td>NI</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NR</td><td>No reside</td><td>FA</td><td>FA</td><td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td><td>No reclamado</td><td>AC</td><td>AC</td><td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td><td>Desconocido</td><td>DI</td><td>DI</td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td>DE</td><td>Desconocido</td><td></td><td></td><td>Dirección errada</td> </tr> </table>	RE	Rehusado	CI	CI	Cerrado	NE	No existe	NI	NI	No contactado	NR	No reside	FA	FA	Fallecido	NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado	DE	Desconocido	DI	DI	Fuerza Mayor	DE	Desconocido			Dirección errada
RE	Rehusado	CI	CI	Cerrado																												
NE	No existe	NI	NI	No contactado																												
NR	No reside	FA	FA	Fallecido																												
NR	No reclamado	AC	AC	Apartado Clausurado																												
DE	Desconocido	DI	DI	Fuerza Mayor																												
DE	Desconocido			Dirección errada																												
Destinatario Nombre/ Razón Social: PEDRO EMILIO GUTIERREZ HURTADO Dirección: CRA 3 SUR N° 18-31 B/ SAN JOSE CEL. 3178621757 Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA	Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:	4444 490 PO. IBAGUE SUR																														
Valores 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	Fecha de entrega: dd/mm/aaaa Distribuidor: C.C. Observaciones del cliente: Gestión de entrega: <input checked="" type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 05 <input type="checkbox"/> 2018 dd/mm/aaaa																															
 44444904444009YG191759895CO		Diego A. Quintero R. C.C. 14.395.420 - Ibagué																														

	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 **16 de Mayo de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): PEDRO EMILIO GUTIERREZ HURTADO.**

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 **22 de Mayo de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): PEDRO EMILIO GUTIERREZ HURTADO.**

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.