	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° **25225 de 22 de Noviembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-21520** del **12 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 "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): **SOLANLLY COVALEDA**

Dirección: **MZ 6 LOCAL 34 3a ETAPA VILLA CAFÉ / MZ 6 LOCAL 34 ETAPA 3 BARRIO VILLA CAFÉ**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No. **101686**

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 **25225** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-21520** proferido el **12 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 **17 de Diciembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **26 de Diciembre de 2018 y 03 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 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: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 3

ACTO ADMINISTRATIVO No.430-21520
(12 de diciembre 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,

Señora: SOLANLLY COVALEDA

Matricula: 101686

Dirección: MZ 6 LOCAL 34 3ª ETAPA VILLA CAFE

Teléfonos: 3167072248-2657054

Tramite No. 25225 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2018


CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante radicado No. 25225 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2018, el (la) señor (a) SOLANLLY COVALEDA, LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, inconformidad con el consumo teniendo en cuenta que se altero sin razón alguna.

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 acudió al predio encontrando:

- histórico de consumos.
- ✓ Se realiza visita técnica encontrando lo siguiente:
 - Lectura de medidor **329 m3.**
 - Numero de medidor:05027554– Anden
 - El predio es 100% - – comercial- local comidas rápidas
 - **Observaciones: Local sólo en el momento de la visita esta botando agua antes del medidor, se le marca al celular y suena apagado.**

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

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICIÓN INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 2 de 3

ANÁLISIS DE LA PETICIÓN

Que la empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, considerando:

El artículo 154 de la ley 142 de 1994, es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, según concepto SSPD No. 20021300000767 dice : " Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura para que expida la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado".


Por lo anterior, al no proceder reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de ser expedidas se procederá a realizar un análisis para los consumos de los últimos cinco periodos. Siendo este, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2018.


Al revisar el historico de consumos en nuestro sistema de facturación SOLIN de la matrícula 101686, se observa que el consumo facturado corresponde a la diferencia de lecturas registradas por el instrumento de medida y que la lectura en terreno es acorde con las registradas en el histórico. (Ver imagen)

Historico de consumos suscriptor 0101686 - F

PERIODO		LECTURA	CONSUMO
Diciembre / 2018	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> <ul style="list-style-type: none"> • Diferencia de Lecturas </div>	0	0
Noviembre / 2018		329	4
Octubre / 2018		325	13
Septiembre / 2018		312	40
Agosto / 2018		272	16
Julio / 2018		256	21

Así las cosas, se demuestra que los consumos facturados obedecen a la diferencia de lecturas registradas por el instrumento de medida, observando que el consumo es real y causado del predio, por lo tanto se confirma el consumo facturado para los periodos de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2018 en virtud del artículo 146, 154 de la ley 142 de 1994. 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.

	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: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 3 de 3

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.

Cabe resaltar que en la visita técnica administrativa se informó por parte del operario que no se pudo realizar revisión, por lo que no se tiene certeza si el bien matrícula Ibal No. 101686 presenta una fuga perceptible o imperceptible lo que impide el cumplimiento al 149 de la ley 142 de 1994, por lo anterior se confirma los periodos de julio, agosto, septiembre octubre y noviembre de 2018 hasta que no se pueda realizar una revisión al predio

En consecuencia, y en base al acervo probatorio recaudado dentro del presente análisis y por

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la solicitud del usuario y confirmar el consumo facturado para el periodo de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2018, toda vez que se facturo de acuerdo a la diferencia de lecturas registrada por el medidor, obedeciendo a cambios de hábitos de consumo.

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN 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 documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

NOTIFIQUESE y CUMPLASE


CAMILA ANDREA GALEANO OSPINA
 Técnica Administrativa Grado 03
 GESTION ATENCION AL CLIENTE Y PQR



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			
PDSTEXPRESS		Centro Operativo : PO.IBAGUE	Fecha Pre-Admisión: 03/01/2019 15:26:58	YG214733770C0	
Orden de servicio: 11135735					
4444 Shopy Area y Mas	4444 000	Remitente		Causal Devoluciones:	
		Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 39		<input checked="" type="checkbox"/> RE Rehusado <input type="checkbox"/> ME No existe <input type="checkbox"/> NS No reside <input type="checkbox"/> NR No reclamado <input type="checkbox"/> DE Desconocido <input type="checkbox"/> Dirección errada	
		Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA NIT/C.C./T.E: 800089809		<input type="checkbox"/> C1 Cerrado <input type="checkbox"/> N1 No contactado <input type="checkbox"/> FA Fallecido <input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado <input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	
		Referencia: 430-21520 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006168			
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490		Nombre/ Razón Social: SOLANLY COVALEDA		Firma nombre y/o sello de quien recibe:	
Destinatario		Dirección: MZ 6 LOCAL 34 ETAPA 3 BARRIO VILLA CAFÉ		C.C. _____ Tel: _____ Hora: _____	
Tel: _____ Código Postal: _____		Tel: _____ Código Postal: _____		Fecha de entrega: _____	
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444000		Tel: _____ Código Postal: _____		Distribuidor: _____	
Pese Físico(grams): 200		Dice Contener: AVISO		C.C. _____	
Pese Volumétrico(grams): 0		Observaciones del cliente: _____		Gestión de entrega: 19-05-19	
Pese Facturado(grams): 200					
Valor Declarado: \$0					
Valor Flete: \$2.600					
Costo de manejo: \$0					
Valor Total: \$2.600					
				Nelson García C.C. 86.052.336	
		44444904444868YG214733770C0			

Principales Bogotá D.C. Colombia Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000. Men. Transporte, Lic. de carga 0007000 del 20 de mayo de 2014/Men. TIC. Resolución Empresa 006574 de 9 septiembre del 2011. El usuario debe garantizar la correcta recepción del contenido a cargo asegurando el mismo con el número 472. En caso de haber recibido el contenido, debe firmar la entrega del envío. Para conocer más detalles, consulte el sitio web de 472.com.co

»» Aviso de Llegada

4897585

472

Primera Gestión

19-05-19

»» Remitente: SOLANLY COVALEDA

»» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía:
[Redacted] 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 19-05-19

Segunda Gestión

19-05-19

»» Nombre del Distribuidor: Nelson García


Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección: [Redacted]

El envío será 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) 4722000 o a nivel nacional 018000 111 210 para información del envío*

F-2077 *VER CONDICIONES AL RESPALDO IN-OP-01-001-FR-001
Versión 2

	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 Enero de 2019**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): SOLANLLY COVALEDA.**

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 **16 de Enero de 2019**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): SOLANLLY COVALEDA.**

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.