	<b>AVISO</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-012
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-14
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>Página 1 de 9</b>

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **85563 de 27 de Noviembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-21650** del **17 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 **09 de Enero de 2019 al día 15 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 "ERRADA-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): **JENNY PAOLA TORRES**

Dirección: **CRA 5 # 16-72 CENTRO / CRA 5 # 16-72 BARRIO CENTRO**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

**ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO**


Matricula y/o cuenta contrato No. **12694**

**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 **85563** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-21650** proferido el **17 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.

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

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.**

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 1 de 4</b>

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-21650**  
(17 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: JENNY PAOLA TORRES

C.C: 1110522811

Matricula: 12694

Dirección: CRA 5 # 16-72 CENTRO

Telefono: 2633769

Tramite No. 85563 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2018


**CONTENIDO DE LA PETICION**


Mediante radicado 85563 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2018, el (la) señor (a) JENNY PAOLA TORRES, LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, usuario manifiesta inconformidad por el cobro por promedio para el mes de NOVIEMBRE de 2018, solicita se le haga revisión al funcionamiento del medidor y se ajusten cobro.

**PRUEBAS**

Se relacionan las pruebas practicadas por la empresa y las allegadas por el peticionario.

- Lectura de medidor **3696 m3.**
- **Numero de medidor: 9653491**
- Que funciona en el predio: **bisutería y asesoría**
- **Cantidad de personas que habitan el inmueble: adultos: 6**
- **Instalaciones con las que cuenta el bien inmueble: adultos: 6**
- **Prueba de consumo: si**
- Observaciones: en la prueba de llaves el medidor no registra consumo al parecer esta frenado.

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 2 de 4</b>

### ANÁLISIS DE LA PETICIÓN

Al revisar el sistema de información revisar el historico de consumos en nuestro sistema de facturación SOLIN de la matrícula 1294, se observa que existe anomalías en el proceso de toma de lectura (Ver imagen)

#### Historico de consumos suscriptor 0012694 - E

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PRC
Diciembre / 2018	3690	14	14
Noviembre / 2018	3690	14	0
Octubre / 2018	3690	0	0
Septiembre / 2018	3690	0	0
Agosto / 2018	3690	0	8
Julio / 2018	3690	0	14
Junio / 2018	3690	0	14


Teniendo en cuenta lo anterior y la visita técnica administrativa en donde se evidencio que el **MEDIDOR SE ENCUENTRA FRENADO**, a través del presente escrito se le sugiere que realice el cambio del instrumento de medida toda vez que se ha comprobado que no está en óptimas condiciones.


Por lo tanto se le insta a la instalación del medidor para lo cual tiene dos opciones comprarlo con la empresa el cual tiene un costo de \$173.865 ( valor de instalación y suministro del medidor) o adquirirlo en una ferretería de su confianza y allegar a las oficinas ubicadas 7:00 a.m a 11:00 a.m, en la Carrera 5a No. 39-30 de esta ciudad en horas de la mañana , lo siguiente:

- Protocolización
- Factura de compra
- Medidor
- fotocopia de la factura del Agua (IBAL).

Es de aclarar que independientemente de la opción que tome el usuario, esto deberá hacerlo dentro de los plazos y condiciones señaladas en el artículo 144 y 145 de la ley 142 de 1994, que enuncia: "Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación no tome las acciones necesaria para reparar o remplazar el medidor, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor" y las condiciones técnicas vigentes señaladas en el contrato de condiciones uniformes. ( El periodo de facturación en el IBAL S.A E.S.P OFICIAL es de treinta (30) días.

Por lo anterior y según lo establecido por el contrato de condiciones uniformes de la empresa, según la Cláusula Vigésima Sexta. –instalación y retiro el medidores: "parágrafo primero: Se entenderá por renuencia el hecho de no proceder a la instalación o el retiro del medidor, vencidos treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha del requerimiento formulado por el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 3 de 4</b>

El Art. 144 de la Ley 142 de 1994 dispone "Los contratos de condiciones pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir los consumos", "...será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permita determinar de manera adecuada el valor de los consumos o cuando haya instrumentos más precisos".

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... "

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".


La anterior decisión se fundamenta en la **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."*

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

Por lo anteriormente expuesto,

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 4 de 4</b>

**RESUELVE**

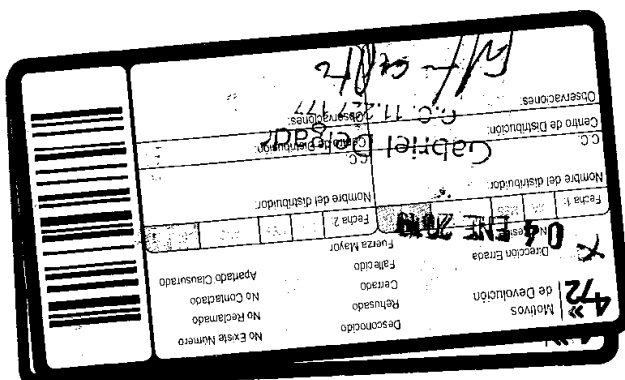
**ARTICULO PRIMERO: NO ACCEDER** a la pretensión del usuario y en consecuencia confirmar el consumo facturado para el periodo de noviembre de 2018 de conformidad con lo establecido en la parte considerativa del presente escrito.

**ARTICULO SEGUNDO:** Se le recomienda al Usuario acercarse a la Oficina del Grupo Técnico de Control Perdidas del IBAL, de 7:00 a.m a 11:00 a.m, en la Carrera 5a No. 39-30, en aras de iniciar los trámites para el levantamiento de su medidor e instalación de medidor nuevo a la matrícula 1612.

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 9 de 9**

**472**

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

POSTEXPRESS

Centro Operativo: PO:IBAGUE  
Orden de servicio: 11135735

Fecha Pre-Admisión: 03/01/2019 15:26:58



YG214733837C0

4444  
460  
*Post exp  
Jenny Paola*

**Remitente**  
Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y AL CANTARILLADO IBAL S.A.  
E.S.P. OFICIAL - IBAL 39  
Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA NIT/C.C.T.1800069809  
Referencia:430-21650 Teléfono:3112392448 Código Postal:730006166  
Ciudad:IBAGUE Depto:TOLIMA Código Operativo:4444-90

**Destinatario**  
Nombre/ Razón Social: JENNY PAOLA TORRES  
Dirección:CRA 5 # 16-72 BARRIO CENTRO  
Tel: Código Postal:730001259 Código Operativo:444480  
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 F1 F2 Fallido  
NR No reconocido AC Apartado Clausurado  
DE Desconocido EM Fuerza Mayor  
 Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:  
Distribuidor: **Gabriel Delgado**  
C.C. **C.C. 11.227.177**

Gestión de entrega: **04 ENE 2019**

4444  
490  
PO:IBAGUE  
SUR



444490444460YG214733837C0

Principal: Bogotá D.C. Colombia Chaparral 25 D # 55 A 58 Depto / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 1120 / Tel contacto: (57) 4722015 Min. Transporte. Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2011/Ms. TC. Bus. Mensajería Correo 026874 de 9 septiembre del 2011. El servicio de correo postal no es un servicio de transporte. Adicionalmente, el servicio de correo postal no es un servicio de transporte. Para obtener más información consulte el sitio web de los servicios postales nacionales. 4-72.com.co



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-065

**FECHA VIGENCIA:** 2018-02-27

**VERSIÓN:** 02

**Página 9 de 9**

**472**

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

**POSTEXPRESS**

Centro Operativo: PO IBAGUE  
Orden de servicio: 14113002

Fecha Pre-Admisión: 26/12/2018 18:01:21



YG214129935C0

*Prof. cults*  
*4444*  
*460*  
*PO IBAGUE*  
*490*

**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.I: 800089809  
Referencia: 430-21850 Teléfono: 3112392446 Código Postal: 730006166  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444460

**Destinatario**  
Nombre/ Razón Social: JENNY PAOLA TORRES  
Dirección: CRA 5 # 16-72 CENTRO  
Tel: Código Postal: 730001259 Código Operativo: 4444460  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

**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

Dice Contener: AVISO

Observaciones del cliente:

**Causal Devoluciones:**  
 RE Rechusado  C1 C2 Cerrado  
 NE No existe  N1 N2 No contactado  
 NR No reside  FA Falecido  
 NR No reclamado  AC Apartado Clausurado  
 DE Desconocido  FM Fuerza Mayor  
 DZ Dirección errada

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor: **Gabriel Deigaad**  
C.C.

Gestión de entrega: **C.C. 11.227.177**  
**27 DIC 2018**


**4444**  
**490**  
**PO IBAGUE**  
**SUR**



44444904444460YG214129935CD

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Asesoría al Cliente 01 8000 11 720 / Tel. contacto (57) 4722015. Min. Transportes Lic. de carga 0000200 del 20 de mayo de 2014/Min. TIC. Res. Mensajero Express 001827 de 9 de agosto del 2011. El servicio de correo expreso es el servicio de correo que se presta a través de la red de correo aéreo de la empresa. El costo de envío de correo expreso es el costo de envío aéreo más el costo de manejo. El costo de envío de correo expreso es el costo de envío aéreo más el costo de manejo. El costo de envío de correo expreso es el costo de envío aéreo más el costo de manejo.



	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

#### FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **09 de Enero de 2019**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): JENNY PAOLA TORRES.**

---

**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 **15 de Enero de 2019**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): JENNY PAOLA TORRES.**

---

**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.**