RESOLUCION N° 858
(27 de noviembre de 2014)

Por la cual se decreta la suspensión de términos y la atención de usuarios en las oficinas de servicio al cliente y PQR de la Empresa Ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. ESP"

El Gerente de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en uso de sus facultades constitucionales, legales, estatutarias y contempladas en el Manual de Contratación y concordantes,

CONSIDERA NDO:

1.- Que el 27 de noviembre de 2014, aproximadamente a las 2:15 pm, en las oficinas del servicio al cliente ubicadas en la avenida 15 N° 6-48 de la ciudad de Ibagué, donde se recepsionan, resuelven y notifican las respuestas a los diferentes PQR de la empresa; la UPS estallo ocasionando que esta se incendiara parcialmente y las instalaciones físicas se llenaran de humo, trayendo como consecuencia la evacuación temporal de usuarios y funcionarios por seguridad.

2.- Dicho daño causo un corto circuito en la red eléctrica de las instalaciones físicas paralizando el sistema (software) de la empresa y en el funcionamiento de los equipos de cómputo; lo que imposibilita recepcionar los PQR verbales incoados por los usuarios, al igual que se de contestación escrita de los diferentes derechos de petición, y en el envió de las citaciones para las diferentes notificaciones, no pudiendo así cumplir con los términos establecidos en el art. 158 de la ley 142 de 1994, art. 13 y s.s., de la ley 1437 de 2011

3.- El daño descrito anteriormente y las consecuencias del mismo son catalogadas como una fuerza mayor, la cual ha sido definido por la jurisprudencia asi: "Se ha dicho que la fuerza mayor es causa extraña y externa a la esfera jurídica del demandado; se trata de un hecho conocido, irresistible e imprevisible, que es ajeno y exterior a la actividad o al servicio que causó el daño....."

4.- Por lo anterior se hace necesario la suspensión de términos por el día 27 de Noviembre de 2014 en las actuaciones administrativas que se adelante en las oficinas de servicio al cliente y PQR de la Empresa Ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. ESP.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Ordenar la suspensión de términos en las actuaciones administrativas y la atención de usuarios que se lleven a cabo en las oficinas de servicio al cliente y PQR de la Empresa Ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. ESP, para el día 27 de noviembre de 2014.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Reanúdense todos los términos suspendidos en la oficina de servicio al cliente y PQR el día 28 de noviembre de 2014

ARTÍCULO TERCERO.- La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Ibagué, a los veintisiete (27) días del mes de noviembre (11) de dos mil catorce (2014)

CARLOS JOSE CORRAL ARBARELLO
Gerente

Visto Bueno: Secretario General IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Proyecto: Jefe de recuperación Cartera IBAL S.A. ESP OFICIAL