	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 8

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **22337 de 29 de Noviembre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio N° **552-21638** del **18 de Diciembre de 2017**, en consecuencia se publica el presente AVISO para que comparezca ante esta oficina a recibir notificación personal del citado Oficio, en el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **11 de Enero de 2018 al día 17 de Enero de 2018**, de lo contrario se advierte que **la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del presente aviso.**

Ibagué,

Señor(a): **ANADRES JARAMILLO**

Dirección: **CALLE 8 N. 13-35 P-2 20 DE JULIO**

Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Matricula y/o cuenta contrato No **22793**

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 **22337** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-21638** proferido el **18 de Diciembre de 2017**.


Quedando por medio 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 dentro del término concedido en la comunicación enviada el día **03 de Enero de 2018**.

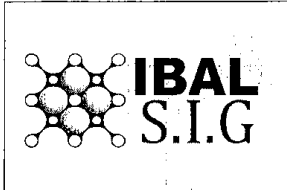
Se anexa copia íntegra del acto administrativo.

Así mismo se le advierte, que **la notificación de la misma se considera surtida AL FINALIZAR EL DIA SIGUIENTE de la fecha de entrega** de este AVISO.

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: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 5

ACTO ADMINISTRATIVO No. 552-21638
(18 DE DICIEMBRE DE 2017)

“Por el cual se procede a dar respuesta a un Derecho de Petición”

La EMPRESA IBAGUERENA 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:	ANDRES JARAMILLO
DOCUMENTO:	C.C. No. 1145789565
MATRICULA:	22793
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:	CALLE 8 # 13-35 P-2 20 DE JULIO
TELÉFONO:	3209444114
CIUDAD:	IBAGUE -TOLIMA

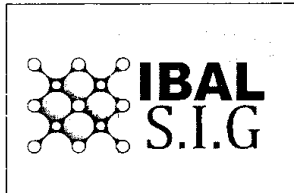
CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No 022337 de fecha 29 de noviembre de 2017, el (la) señor (a) **ANDRES JARAMILLO**, identificado(a) con cedula de ciudadanía número 1145789565, solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL:

Muy comedidamente me dirijo a ustedes IBAL , YO ciudadano natural ANDRES JARAMILLO identificado con cedula de ciudadanía No.1145789565 de ibague Tolima, con el fin de solicitar una visita por parte de su personal calificado con un GEOFONO y una revisión de datos debido que tengo irregularidades con mi factura del periodo facturado de 12-9-2017 a 12-10-2017 MATRICULA No. 0022793 presenta un valor de \$ 91.800 cuando el mes pasado cancele \$17.300 hace mas de 5 años que resido aquí mi factura nunca ha superado los \$20 000 veinte mil pesos ahora como le explico soy un estrato 2 y en la casa solo residimos 3 personas pero uno de sus técnicos vino a hacer unas preguntas y ha puesto que somos 6 personas cuando realmente somos solo 3 por favor les pido me den una solución pronta a este mal entendido que me ha hecho hacer largas filas de espera y madrugadas debo cancelar el recibo porque está por vencer pido porfavor la re facturación de este mes y me promedien mis facturas a mis pagos habituales para realizar el pago muchas gracias por la atención y por el agua.

✓

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 2 de 5

PRUEBAS

Al consultar el resultado de revisiones internas de la matricula 22793, realizadas por la Empresa Contratista en cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se registró la siguiente información:

- ❖ Según registro de revisiones internas RI 230664 del 19/10/2017, donde se registró vivienda, habitada por seis (6) personas, lectura de 1078m³, se indica como resultado de las respectivas visitas se registró “medidor registra al exigirle, no se detectan fugas”; información que se le comunico al señor **ANDRES JARAMILLO**.

Asimismo en visita del 11 de diciembre de 2017, se realizó visita técnica por parte del funcionario RODRIGO RODRIGUEZ, quien registró la siguiente información:

- Predio uso residencial.
- Predio habitado por tres (3) personas.
- Instalaciones Hidráulicas: 1 lavadero, 1 lavamanos, 2 lavaplatos, 2 sanitarios, 1 alberca, 2 duchas.
- Medidor numero: 1103434 con lectura de 1114m³.
- Prueba de consumo: Bien.
- Observaciones: NO hay fugas perceptibles medidor en buen estado.

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:

Frente a su pretensión;

Le informo que al revisar histórico de consumos de la matricula 22793, se observa que el consumo facturado para el periodo de octubre/2017, corresponde a la diferencia de lecturas registradas por el instrumento de medida, según lecturas registradas por la firma PROACTIVA. (ver pantallazo 01)

Pantallazo 01



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2016-09-28

VERSIÓN: 02

Página 4 de 4



RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICIÓN INICIAL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-057

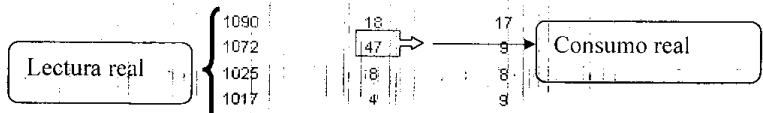
FECHA VIGENCIA: 2016-09-28

VERSIÓN: 02

Página 3 de 5

Historico de consumos suscriptor 0022793 - LUZ MARTHA PAEZ RODRIGU

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO
Noviembre / 2017	1090	18	17
Octubre / 2017	1072	47	9
Septiembre / 2017	1025	8	8
Agosto / 2017	1017	4	9
Julio / 2017	1013	5	9




En consecuencia 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.

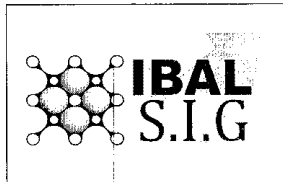
El IBAL, está en la obligación de Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con el Plan tarifario vigente, los parámetros señalados por la ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes, en tal sentido se confirma el consumo de facturado para el periodo de octubre/2017.

Cabe resaltar que la Empresa Contratista PROACTIVA, dio cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, investigando las posibles causas del alto consumo, y como ya se indicó el resultado de dicha investigación, según revisiones internas, arroja que en el predio no existe novedad alguna que haya generado tal incremento y la lectura registrada, resulta consecutiva con las facturadas por la Empresa, en tal sentido se confirma el consumo facturado para el periodo de octubre/2017.

En todo caso, siempre que el medidor registre diferencia de lecturas, la empresa está obligada a liquidar y cobrar el consumo, toda vez que conforme a lo previsto en el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no habrá lugar a exonerar a ninguna persona natural o jurídica del pago de los servicios públicos.

Por lo anterior se demuestra que la Empresa ha obrado conforme a derecho garantizado el debido proceso y defensa de los usuarios, conforme lo establecido en nuestro ordenamiento jurídico.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 5

Respecto a su petición se realice "servicio de Geófono...", le indicamos que la empresa contratista PROACTIVA tiene el servicio de geófono para los usuarios que lo requieran de acuerdo a lo señalado en la resolución 0358 del 31 de mayo de 2017, para lo cual podrá elevar autorización del cobro indicando para ello el número de la matrícula, el cual será cargado en la próxima facturación.

Lo anterior, podrá realizarse a través de nuestras asesores comerciales ubicados en la Carrera 5 No. 39-30 Barrio la Macarena, o si desea se puede comunicar directamente con Proactiva al teléfono 2-640397.

5.2.60	Inspección interna con geófono, equipos 1 y 2	und	\$ 22,889.00
5.2.61	Inspección interna con geófono, equipos 3, 4, 5 y 6	und	\$ 36,642.00
5.2.62	Inspección externa con geófono	und	\$ 50,141.00
5.2.63	Inspección externa	und	\$ 18,662.00


FUNDAMENTO JURIDICO


Artículo 146 de la ley 142 de 1994, que establece en el inciso primero: "la empresa y suscriptor y/o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario(...)"

Cláusula Vigésima Séptima del Contrato de Condiciones Uniformes, en la última parte del Parágrafo consagra: "Las fugas perceptibles deberán ser detectadas y corregidas por el usuario, quien deberá cancelar el consumo derivado de esta clase de fuga".

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.

Lo anterior se fundamenta en el Artículo 146 de la ley 142 de 1994, que establece en el inciso primero: "(...) la empresa y suscriptor y/o usuario tienen

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 5 de 5

derecho a que los consumos se midan; y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario (...).

"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo, 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 periodos del mismo suscriptor o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

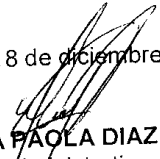
ARTICULO PRIMERO: No acceder a la matrícula 0022793, modificar el consumo facturado para el periodo de octubre/2017, toda vez que se registró diferencia de lecturas, y como resultado de la revisión internas en cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, investigación realizada por la Firma Proactiva en visitas según RI 230664 del 19/10/2017, donde se practicó prueba de consumo, se determinó que las instalaciones del predio y el medidor se encuentran en buen estado y el consumo facturado es real y causado y se ha facturado conforme a los parámetros establecidos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO SEGUNDO: Se le informa que según resolución 0358 del 31 de mayo de 2017, proferida por la Empresa, establece que la inspección interna con geófono tiene un costo para el uso residencial estrato 2, tiene un costo de \$22.089, en cual debe ser autorizado previamente por el suscriptor para ser facturado en su cuenta de cobro del servicio de acueducto y alcantarillado o en su defecto ser cancelado previamente en la Tesorería del IBAL, a ubicarse sobre la carrera 3 No. 1-04 La Pola.

ARTICULO TERCERO: 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

Ibagué, 18 de diciembre de 2017,


MONICA PAOLA DIAZ DIAZA
 Técnico Administrativo
 SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065


FECHA VIGENCIA: 2016-09-28


VERSIÓN: 02

Página 4 de 4

Avise de llegada

472	Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> No Existe Número
	<input type="checkbox"/> Refusado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	
<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Contado		
<input type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Faltado	<input type="checkbox"/> Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor		
Fecha 1:	05/01/18	Fecha 2:	DD MM AÑO
Nombre del distribuidor:	Beyza J	Nombre del distribuidor:	
C.C.	5741614	C.C.	
Centro de Distribución		Centro de Distribución	
Observaciones		Observaciones:	



	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 4

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **11 de Enero de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): ANDRES JARAMILLO**

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 **17 de Enero de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): ANDRES JARAMILLO**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

Profesional Especializado Grado 03-
Gestión de Atención al cliente y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

Preparo: Fernando Reina Romero- Aux. Administrativo.