	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 1 de 6</b>

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **22155 de 27 de Noviembre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio N° **552-21430** del **14 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): **MELQUICIDEC FLOREZ PEREZ**

Dirección: **MZ L CS 11 HACIENDA PIEDRA PINTADA PISO 2**

Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**

Matricula y/o cuenta contrato No. **87676**

**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 **22155** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-21430** proferido el **14 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.**

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

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 1 de 4</b>

**ACTO ADMINISTRATIVO No.552- 21430**  
( 14 DICIEMBRE DE 2017)

**“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:** MELQUICIDEC FLOREZ PEREZ  
**DOCUMENTO:** C.C. X No. 28738513  
**MATRICULA:** 38640  
**DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:** MANZANA L CASA 11 HACIENDA PIEDRA PINTADA PISO 2

**CONTENIDO DE LA PETICION**

Mediante radicado No. 22155 de fecha 27 DE NOVIEMBRE DE 2017 el (la) señor (a) **MELQUICIDEC FLOREZ PEREZ**, identificado(a) con C.C. No. 28738513 manifiesta A LA EMPRESA IBÁGUEREÑA 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 0087676 - FLOREZ P MELQUICEDEC**

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Noviembre / 2017	2717	4	12	
Octubre / 2017	2713	30	9	
Septiembre / 2017	2683	9	8	
Agosto / 2017	2674	13	8	
Julio / 2017	2661	8	7	

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


	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 2 de 4</b>

Del mismo modo manifiesta el usuario (a) no estar de acuerdo con el consumo facturado para el mes de octubre de 2017, 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 periodos 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.

Es así como 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:


	<b>AVISO REVISIÓN PREVIA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-021 <b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 2017-01-18 <b>VERSIÓN:</b> 02 <b>PÁGINA:</b> 1 DE 1
<b>Matricula No:</b> <u>87676</u> <b>Ciudad:</b> <u>4</u> <b>Dirección:</b> <u>Nr 6 es 11 Hda predia p.</u>		
<b>Aprobado usuario:</b>		
<small>Reciba un cordial saludo de la Empresa de Ingeniería de Instalaciones y Mantenimiento (E.I.I.M.) de IBERO S.A. S.I.G. Con la intención de prestarle un mejor servicio queremos informarle que realizaremos una visita de inspección el día <u>4 de 11 de 17</u> en la parte <u>876</u> ya lo hemos detectado una <b>variación significativa en su consumo</b> con relación a su promedio de los <b>últimos seis meses</b>. La causa de esta variación puede ser de carácter técnico, por lo tanto, le solicitamos que se ayude a identificar la causa de esta variación para que el funcionamiento de la Empresa pueda estar a su servicio.</small>		
<small>1. Información técnica de su medida (tipo, número, marca, etc.)          2. Instalaciones técnicas (tubo, consumo, llaves, etc.)          3. Características del grupo (presión, distribución, etc.)          4. Cambios significativos en la actividad o uso de la instalación (número de habitantes, etc.)</small>		
<small>Usted puede solicitar la asesoría de un técnico particular. En su caso, para que esto durante la inspección. Atender la visita es de carácter obligatorio y es para su beneficio. Si usted NO puede acudir a nuestra delegación o persona mayor de edad.</small>		
<small>No preparemos ni aceptemos propuestas de descuentos, por lo que el usuario puede tener la asesoría en un solo (Código Penal Art. 404 - 407). Recuerde que las políticas de la empresa se realizan únicamente en los puntos autorizados. De todas maneras, gracias por su atención <b>116</b> para cualquier <b>atendamos</b>.</small>		
<small>Artículo 149 Ley 142/94 y Artículo 12 Resolución DRA 443/04</small>		
<b>Cordialmente,</b>		
<u>Daniel Dasso</u> <small>Nombre del operario</small>	<u>Wagner Perito</u> <small>Nombre Usuario/Suscriptor</small>	<input type="checkbox"/> <small>Insistido</small>
<u>1110335711</u> <small>Código de ciudadanía</small>	<input checked="" type="checkbox"/> <small>Notificado</small>	
<small>Código de ciudadanía</small>		

Por lo anterior se logro determinar que según el aviso la visita por parte de los operarios se realizaria el 4 de noviembre de 2017, la cual fue efectuada y en la misma se encontró:

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


	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 3 de 4</b>

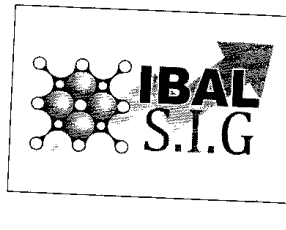
RI 235241

	<b>REVISIONES INTERNAS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-017
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página:</b> 123

1. DATOS GENERALES			
Identificación: 87676	Med: 2830	Cl: 4	Fecha: 09-11-17
Horario: mañana		Med: m2	Cl: es 11
2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR		3. ESTADO DE LA ACOMETIDA	
Med: 2714	Med: 2714	Med: 2714	Med: 2714
4. ESTADO DEL MEDIDOR		5. LOCALIZACIÓN	
Med: 1	Med: 2	Med: 3	Med: 4
6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO		7. ACTIVIDAD ECONOMICA	
Med: 1	Med: 2	Med: 3	Med: 4
8. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS		9. FUGA IMPERCEPTIBLE	
Med: 1	Med: 2	Med: 3	Med: 4
10. OBSERVACION		11. RESULTADO DE LA VISITA	
Predio desocupado hace 8 días. Inhabite propietario.		Med: 1	
12. INFORMACIÓN DE QUIÉN ATIENDE LA VISITA		13. OBSERVACION	
Med: 1		Med: 2	

En razón a lo anterior se vislumbra una lectura de 2714 que es consecutiva a la del histórico de consumos, así mismo no se logro verificar las instalaciones hidráulicas del inmueble como quiera que pese al aviso de visita no se encontraba nadie en el predio, es por ello que en razón a que existe lectura real se debe confirmar el consumo del mes de octubre de 2017.

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

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

#### 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,

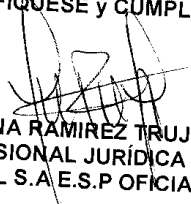
#### RESUELVE


**ARTICULO PRIMERO:** No acceder a las pretensiones del usuario confirmando el consumo facturado para el mes de octubre de 2017, 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.**  
**IBAL S.A.E.S.P OFICIAL**

472	Motivos de Devolución <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> No Resiste	<input type="checkbox"/> No Existe Numero <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> No Contactado <input type="checkbox"/> Apertado Clausurado <input type="checkbox"/> Faltado <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor		
Fecha 1:	4/11/18	Fecha 2:		5/11/18
Nombre del distribuidor:	Alejandro Perdomo	Nombre del suscriptor:		Alejandro Perdomo
C.C.:	5.824.505	C.C.:		5.824.505
Centro de Distribución:	5.824.505	Centro de:		5.824.505
Observaciones:		Observaciones:		

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

#### 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): MELQUICIDEC FLOREZ PEREZ.**

---

**CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA**  
Profesional Especializado Grado 03-  
Gestión de Atención al cliente y PQR  
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

#### DESEFIJACION 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): MELQUICIDEC FLOREZ PEREZ.**

---

**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.