	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 9

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **22537 de 30 de Noviembre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio N° **552-21726** del **19 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): **FELIX MARIA PRECIADO**

Dirección: **MZ F LOTE 6 CRA 34 N. 7677 B / JARDIN**

Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Matricula y/o cuenta contrato No. 31043


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 **22537** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-21726** proferido el **19 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 **05 de Enero de 2018**.


Se anexa copia íntegra del acto administrativo.

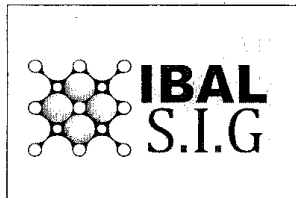
Así mismo se le advierte, que **la notificación de la misma se considera surtida AL FINALIZAR EL DIA SIGUIENTE de la fecha de entrega** de este AVISO.

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.

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

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 6

ACTO ADMINISTRATIVO No. 552-21726
(19 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:	FELIX MARIA PRECIADO
DOCUMENTO:	C.C. No. 5813799
MATRICULA:	0031043
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:	M Z. F – LOTE 6 – CRA-34 N. 7677 BARRIO JARDIN
TELÉFONO:	2777481
CIUDAD:	IBAGUE -TOLIMA

CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante radicado No 022537 de fecha 30 de noviembre de 2017, el (la) señor (a) **FELIX MARIA PRECIADO**, identificado(a) con cedula de ciudadanía número 5813799, solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL:

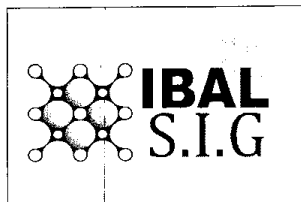
Por, las razones es puestas le solicito que revise mi caso de manera urgente y reconsideren los valores del servicio que me han facturado sin ninguna justificación, legal y se facture lo justo. copias de las facturas arriba anotadas las cuales le adjunto en su orden.

solicito que este reclamo se proceda conforme lo establece la ley 142 de 1994 en el regimen de protección, de los derechos de los suscriptores, y usuarios de los servicios públicos. y las de mas normas. que a si lo establecen.

que se compulse copia del presente ante dirección, de la super intendencia, de los servicios públicos, para que proceda conforme a la protección, de mis derechos. Constitucionales.

W

	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 6

PRUEBAS

Al consultar el resultado de revisiones internas de la matrícula 31043 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 235742 del 09/11/2017, donde se registró vivienda, habitada por ocho (8) personas, lectura de 91m³, se indica como resultado de las respectivas visitas se registró "medidor registra al exigirle, no se detectan fugas"; información que se le comunico a la señora **MARIA OFELIA VILLEGAS**.

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

- Predio uso Residencial.
- Predio habitado por cuatro personas.
- Instalaciones Hidráulicas: 1 lavadero, 1 lavamanos, 1 lavaplatos, 1 sanitario, 1 tanque de abastecimiento, 1 alberca, 1 ducha.
- Medidor número: C17LA257655 con 122m³.
- Prueba de consumo: Registra.
- Observaciones: Medidor en buen estado sin fugas ni anomalías..."

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 matrícula 31043, se observa que el consumo facturado para el periodo de octubre/2017 y noviembre/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

Historico de consumos suscriptor 0031043 - FELIX MARIA PRECIADO


PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMA
Noviembre / 2017	Lectura real	Consumo real		
Octubre / 2017			111	53
Septiembre / 2017			80	16
	27	16	16	


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 y noviembre/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.

Pantallazo 02

	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 4 de 6



IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
 Empresa Ibaguerense de Acueducto y Alcantarillado - N.º 800 039 809-6

Ibagué-Tolima, Noviembre 2017

C_5

Señor(a): **FELIX MARIA PRECIADO**
 Dirección: MZ F LOTE 6 CRA 1A# 76-77 21-03-2730-00-00-000
 Ciudad Ibagué

Ref. Confirmación Alto Consumo Matrícula: 31043

Apreciado Usuario (a),

La Empresa Ibaguerense de Acueducto y Alcantarillado **IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**, se permite comunicarle que para el periodo **Octubre /17** se realizó la lectura del medidor y se encontró una **Desviación Significativa** de su consumo frente al promedio de los últimos seis (6) meses, razón por la cual se procedió a investigar la causa que originó dicha situación y al realizar la visita de inspección a la instalación, se identificó que dicha variación se debe a:

LECTURA CONFIRMADA SIN FUGAS, CAMBIO EN HABITOS DE CONSUMO, SURTE 3 UNIDADES HABITACIONALES

Por lo anterior, en el consumo facturado para el periodo correspondiente a **Octubre/17** podrá reflejarse una de las siguientes situaciones.

- 1- Un cargo en la factura de la diferencia dejada de cobrar por la empresa al haberse realizado el cobro del consumo para el periodo anterior con base en el promedio de su consumo habitual.
- 2- La confirmación de su consumo para el periodo actual de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Cualquier inquietud adicional será atendida en nuestras oficinas ubicadas en la Carrera 5 N° 39-30 Barrio La Macarena o puede comunicarse a nuestro Call Center línea 115

Cordialmente,

[Signature]

Gestor Comercial
PROACTIVA


Nombre y Cédula *2011 2017*

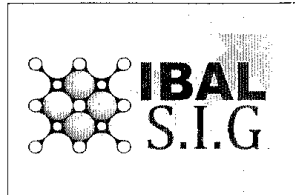
Fecha: *[Signature]*



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

[Handwritten mark]

	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 6

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.

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(...)".

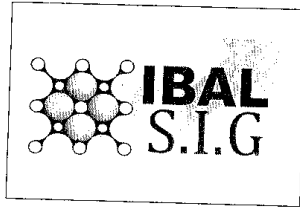
Cláusula Vigésima Séptima del Contrato de Condiciones Uniformes, en la última parte del Parágrafo consagra: "Las fugas perceptibles deberán ser detectadas y corregidas por el usuario, quien deberá cancelar el consumo derivado de esta clase de fuga".

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 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.

	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 6 de 6

Por lo anteriormente expuesto,

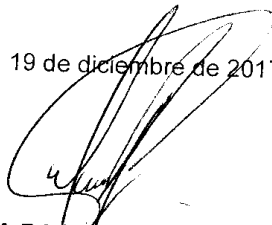
RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la matrícula 0031043, modificar el consumo facturado para el periodo de octubre/2017 y noviembre/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 235742 del 09/11/2017 y visita del 11/12/2017, 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.

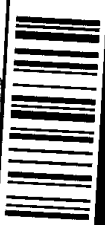
ARTICULO SEGUNDO: Contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición y en subsidio el Recurso de Apelación, los que deberán interponerse de manera conjunta dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.


NOTIFIQUESE y CUMPLASE

Ibagué, 19 de diciembre de 2017,



MONICA PAOLA DIAZ DIAZA
Técnico Administrativo Grado 03
GESTION DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR

472 Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Fallecido <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> No Existe Numero <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> No Contactado <input type="checkbox"/> Apartado Ocurrido	
	<input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> No Reside	Fecha 1: 16/12/17 Nombre del distribuidor:	
C.C. [] [] [] [] [] [] Centro de Distribución:	Observaciones:	C.C. 03 135-351 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): FELIX MARIA PRECIADO** .

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): FELIX MARIA PRECIADO.**

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.