	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° **65448 de 29 de Noviembre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio N° **552-21640** 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): **JHOANA PATRICIA SIERRA**

Dirección: **MZ 6 CS 5 BARRIO ALAMOS**

Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Matricula y/o cuenta contrato No. **94866**

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 **65448** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-21640** 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. 552-21640
(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:	JHOANA PATRICIA SIERRA
DOCUMENTO:	C.C. No. 38144471
MATRICULA:	0094866
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:	MZ 6 CASA 5 BARRIO ALAMOS
TELÉFONO:	3212180501
CIUDAD:	IBAGUE -TOLIMA

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No 00065448 de fecha 29 de noviembre de 2017, el (la) señor (a) **JHOANA PATRICIA SIERRA.**, identificado(a) con cedula de ciudadanía 38144471, solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL:


“...inconformidad con el predio facturado para el mes de octubre por alto consumo...”


PRUEBAS

Al consultar el resultado de revisiones internas de la matricula 94866, realizadas por la Empresa Contratista en cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se registró la siguiente información:

- Predio uso residencial.
- Predio habitado por dos (2) personas.
- Medidor número C16LA55196 con lectura de 581m3.
- Instalaciones Hidráulicas: 1 baño-Ofuga, 1 lavaplatos-0 fuga, 1 lavaderos-0 fuga, 2 llaves.

h

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

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS OE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 5

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 0094866 - LUZ MILA PATI#0 DE AVI

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO
Noviembre / 2017	805	10	60
Octubre / 2017	595	12	72
Septiembre / 2017	583	226	23
Agosto / 2017	357	20	20
Julio / 2017	337	17	20

Lectura real
}
Consumo real


En consecuencia si bien es cierto usted afirma tener servicio Acueducto comunitario, tambien lo es que 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 los periodos de septiembre/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.

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

	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

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.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la matrícula 0094866, modificar el consumo facturado para el periodo de septiembre/2017, toda vez que se registró diferencia de lecturas, y como resultado de la inspección con Geófono, practicada en visita del 22/09/2017, se determinó que las instalaciones del predio y el medidor se encuentran en buen estado y el consumo facturado obedece a las necesidades básicas del predio y las características físicas del mismo, por tanto se determina que es un consumo real y causado y se ha facturado conforme a los parámetros establecidos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.



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

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, 18 de diciembre de 2017

MONICA PAOLA DIAZ DIAZA
Técnico Administrativo Grado 03
GESTION 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

»» Aviso de Llegada

4277472

Primera Gestión

Requiere:

4-72 se permite informar que el envío con número de guía: 4277472 está en nuestras instalaciones y dado que no fue posible su se procederá como se indica a continuación:
Se hará nuevo intento de entrega 5/11/16

Segunda Gestión

Nombre del Distribuidor: JEYERSON BONILLA

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la segunda gestión en la siguiente dirección: JEYERSON BONILLA
El envío se almacenará en la unidad de rezagos de 4-72.

Para cada línea de para info F-2077

Indicador con nosotros 018000 111 IN-GR-DI-001

472	Motivos de Devolución	Desconocido	No Existe Número
		Rehecho	No Reclamado
		Cerrado	No Contactado
		Fallecido	Apartado Clausurado
		Fuerza Mayor	


Fecha 1: 04/11/16 Fecha 2: 05/11/16

Nombre del distribuidor: Jeyerson Bonilla

C.C. 1.110.471.549 C.C. 1.110.471.549

Centro de Distribución:

Observaciones: S30

	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): JHOANA PATRICIA SIERRA.**

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): JHOANA PATRICIA SIERRA.**

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.