Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad Nº **70488 de 19 de Febrero de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio Nº **430-4427** del **05 de Marzo de 20158,** en consecuencia se fija el presente AVISO en la página web y en cartelera, por el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **21 de Marzo de 2018 al día 27 de Marzo de 2018**. En virtud a que se desconoce otra información sobre el destinatario, habiéndose enviado a la dirección aportada e igualmente a la dirección que aparece en la factura, donde el correo 472 certifica la causal de devolución "DESCONOCIDO". Se hace constar que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del presente aviso; de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Ibagué,
Señor(a): **MELIDA MURCIA DE GUZMAN**
Dirección: **AV. AMBALA N° 36-56 BARRIO GAITAN / CALLE 16 Y 17 CASA 3 B/ INDUSTRIAL**
Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. **32811**
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 **70488** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-4427** proferido el **05 de Marzo de 20158**.

Quedando por medio de la publicación 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 o por aviso dentro del término concedido en la comunicación enviada el día **07 de Marzo de 2018**y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **15 de Marzo 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 DEL RETIRO DEL PRESENTE AVISO, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.**

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 INTEGRA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-04427
(05 DE MARZO DE 2018)
"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,

NOMBRE: MELIDA MURCIA DE GUZMAN
CEDULA No. 28.546.772
MATRICULA: 32811
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: CALLE 16 Y 17 CASA 3 BARRIO INDUSTRIAL
TELÉFONO: 3166811657

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No. 701488 de fecha 19 de Febrero de 2018, el (la) señor (a) **MELIDA MURCIA DE GUZMAN**, identificada con cedula No. 28.546.772 solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, alto consumo enero de 2018, solicita ajuste en el valor a cancelar indica que su promedio es de 6m³ y para este mes facturaron con 18m³ predio habitado por 1 persona.

PRUEBAS

Se relacionan las pruebas practicadas por la empresa y las allegadas por el peticionario.

Se consultó el resultado de revisiones internas de la firma PROACTIVA, se evidencia formato de revisiones internas número RI 258638 del 20/01/2018, donde se registra una lectura de 52m3, dejándose la observación "MEDIDOR REGISTRA NO PRESENTA FUGAS".

CONSIDERACIONES

Teniendo en cuenta el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se procede a verificar los periodos de Octubre de 2017 hasta Febrero de 2018.

Según los consumos registrados en el predio se evidencia que para el periodo de Enero de 2018 el consumo fue de 18m³, pero se debe tener en cuenta que el promedio de consumo del predio oscila entre 5m³. Se aporta histórico de consumo:

Historico de consumos suscriptor 0032811 - GUZMAN LL

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO
Febrero / 2018	54	4	7
Enero / 2018	50	18	6
Diciembre / 2017	32	6	7
Noviembre / 2017	26	3	7
Octubre / 2017	23	4	8

Ahora bien la Empresa informa lo siguiente:

Al revisar en nuestro sistema los históricos de consumos, vemos que el cobro efectuado para el periodo de Enero de 2018, se ha incrementado con relación a los meses anteriores.

Es importante tener en cuenta que el predio si ha usado o usufructuado el consumo de 18m3 para el periodo de Enero 2018, por lo tanto los consumos del predio si se pueden demostrar toda vez que la lectura del medidor de muestra el uso en metros cúbicos

Teniendo en cuenta que la empresa contratista PROACTIVA no allega la visita previa con los debidos soportes que determine las causas del alto consumo. Y en el mes de Febrero se normaliza nuevamente el consumo. Por lo tanto se considera necesario realizar un reajuste en el consumo cobrado en Enero/2018 por desviación significativa.

Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, a los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimensual, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35) %, para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta (40) M3.
b) Sesenta y cinco por ciento (65) % para usuarios con un promedio de consumo menor a (40) M3 [1]

Al consumo del período reclamado, se le resta el promedio histórico, y éste será el consumo sobre el que se analizará en que porcentaje hay aumento o reducción.

[1] Ley 142 de 1994. Art. 150

DETERMINACION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO					
HISTORICO CONSUMOS (Ultimos 6 Periodos), m3	CONSUMO FACTURADO OBJETO DE RECLAMO, m3	CONSUMO PROMEDIO (Ultimos 6 Peridos), m3	Diferencia Consumo = Consumo Facturado Objeto de Reclamo menos Consumo Promedio, m3	% de Aumento de Consumo = Diferencia de Consumo/Consumo Promedio x 100	¿HAY DESVIACION?
6	18	5	13	260.0%	SI
3					
4					
5					
5					
5					

En el caso en estudio, aparece una desviación significativa presentada en la factura del período de Enero de 2018, por cuanto aumento en un 260.0% respecto del promedio histórico de 5m³, muy por encima de lo que consagra el Artículo 1.3.20.6 Título I Capitulo III de la Resolución 151 de 2001 de la CRA.

Por tanto, se procederá a corregir la factura correspondiente al periodo de Enero de 2018 a 5m³ de consumo, los ajustes se verificaran en la próxima facturación ya que para el periodo mencionado se ha presentado una desviación Significativa.

Finalmente se informa que para el trámite de los Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis meses, para lo cual puede solicitar dicha factura en cualquiera de nuestros Puntos de Atención, más cercano a su residencia, de acuerdo a lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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 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.**

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

1. Acceder a la petición del usuario, modificando la factura del periodo de Enero de 2018, por desviación significativa, ajustando el consumo a 5m³, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

2. Confirmar el consumo facturado para los periodos de Octubre hasta Enero de 2018, toda vez que se facturo de acuerdo a la diferencia de lecturas registrada por el medidor, además en la inspección realizada no se encontraron anomalías, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

3. Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN 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 notificaron del documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

05 de Marzo de 2018

JESSICA OSPINA REINOSO
ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR

4/72 Motivos de Devolución
X Desconocido
Rehusado
Cerrado
Fallecido
Fuerza Mayor
No Existe Número
No Reclamado
No Contactado
Apartado Clausurado
Dirección Errada
No Reside
Fecha 1: 16 MAR 2018
Fecha 2:
Nombre del distribuidor:
C.C.
Centro de Distribución:
Observaciones:
Nombre del distribuidor:
C.C.
Centro de Distribución:
Observaciones:
Ubeto Lugagua Roja
C 5825

4-72 Servicios Postales Nacionales S.A. Nit 900.062917-9 DG 25 G 95 A 55 Línea Nal: 01 8000 111 210

REMITENTE

Nombre/ Razón Social
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.
Dirección:CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA

Ciudad:IBAGUE

Departamento:TOLIMA

Código Postal:730006166

Envío:YG186888915CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
MELIDA MURCIA DE GUZMAN

Dirección:AVENIDA AMBALA N° 38-58 BARRIO GAITAN

Ciudad:IBAGUE

Departamento: TOLIMA

Código Postal:730001302

Fecha Pre-Admisión:
15/03/2018 15:19:51

Min. Transporte lic de carga 000200 del 20/05/2014

4-72 **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio: 9460522

Fecha Pre-Admisión: 15/03/2018 15:19:51

YG186888915CO

4444 590

San William
D. 329282 no conoce.
D4

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 39
Dirección:CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA
NIT/C.C/T.I:800089809
Referencia:430-4427
Teléfono:3112392448
Código Postal:730006188
Ciudad:IBAGUE
Depto:TOLIMA
Código Operativo:4444490

Destinatario

Nombre/ Razón Social: MELIDA MURCIA DE GUZMAN
Dirección:AVENIDA AMBALA N° 38-58 BARRIO GAITAN
Tel:
Código Postal:730001302
Ciudad:IBAGUE
Depto:TOLIMA
Código Operativo:4444590

Valores

Peso Fisico(grs):200
Peso Volumétrico(grs):0
Peso Facturado(grs):200
Valor Declarado:$0
Valor Flete:$2.600
Costo de manejo:50
Valor Total:$2.600

Dice Contener :AVISO

Observaciones del cliente :

Causal Devoluciones:

RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
Dirección errada
C1 C2 Cerrado
N1 N2 No contactado
FA Fallecido
AC Apartado Clausurado
FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 8:49

Fecha de entrega: 16 3 18

Distribuidor:
C.C.

Gestión de entrega:
1er 16-3-18 2da

4444 490

PO.IBAGUE SUR

4444490d44590Y6186888915C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. conmutador (57) 4722005. Min. Transporte lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/Min TIC. Res. Mensajería Expresa 001867 de 3 septiembre del 2011

4-72 Servicios Postales Nacionales S.A.
NIT 900.062917-9
DG 25 G 95 A 55
Línea Nal: 01 8000 111 210

REMITENTE
Nombre/ Razón Social
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.
Dirección:CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA

Ciudad:IBAGUE

Departamento:TOLIMA
Código Postal:730006166
Envío:YG186888901CO

DESTINATARIO
Nombre/ Razón Social:
MELIDA MURCIA DE GUZMAN

Dirección:CALLE 16 Y 17 CASA 3 BARRIO INDUSTRIAL

Ciudad:IBAGUE

Departamente: TDLIMA

Código Postal:
Fecha Pre-Admisión:
15/03/2016 15:19:51

Min Transporte Lic de carga 000200 del 20/05/201

4-72 **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**
POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio: 9460522
Fecha Pre-Admisión: 15/03/2018 15:19:51

YG186888901CO

4444 000

Remitente
Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 39
Dirección:CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA NIT/C.C/T.I:800089809
Referencia:430-4427 Teléfeno:3112392448 Código Postal:730006166
Ciudad:IBAGUE Depte:TOLIMA Código Operativo:4444490

Destinatario
Nombre/ Razón Social: MELIDA MURCIA DE GUZMAN
Dirección:CALLE 16 Y 17 CASA 3 BARRIO INDUSTRIAL
Tel: Código Pestal: Código Operativo:4444000
Ciudad:IBAGUE Depte:TOLIMA

Valores
Pase Fisico(grs):200
Peso Velumétrico(grs):0
Pase Facturado(grs):200
Valor Declarede:$0
Valor Flete:$2.600
Cesto de manejo:$0
Valor Total:$2.600

Dice Centener :AVISO

Observeciones del cliente :

Causal Devoluciones:
RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Descenocido
Dirección errada
C1 C2 Cerrado
N1 N2 No contactado
FA Fallecido
AC Apartado Clausurado
FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o seile de quien recibe:
C.C. Tel: Hera:
Fecha de entrega:
Distribuidor:
C.C.
Gestión de entrega:
1er 160313 2do

4444 490
PO.IBAGUE SUR

Alberto Lupajita Roja
C 5.825

4444490444B00YG186888901CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel contacto (57) 4722005. Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/Min TIC. Res. Mensajería Expresa 00067 de 9 septiembre del 201

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **21 de Marzo de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): MELIDA MURCIA DE GUZMAN.**

_____

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 **27 de Marzo de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): MELIDA MURCIA DE GUZMAN.**

_____

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

Preparo: Katherin J. Barrero Amaya. Aux. Administrativo.