	<b>AVISO</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-012
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-14
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>Página 1 de 9</b>

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **82825 de 25 de Septiembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-18503 del 16 de Octubre de 2018**, 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 **07 de Noviembre de 2018 al día 14 de Noviembre 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-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): **LUZ MARY OCHOA**

Dirección: **MZ 56 CS 1 TOPACIO / MZ 56 CS 1 URB TOPACIO**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

**ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO**


Matricula y/o cuenta contrato No. **36680**

**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 **82825** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-18503** proferido el **16 de Octubre de 2018**.

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 **22 de Octubre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **30 de Octubre de 2018 y 02 de Noviembre 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.**

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

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> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 1 de 4</b>

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-18503  
(16 DE OCTUBRE DEL 2018)

“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**

Señor (a): LUZ MARY OCHOA.  
Cedula: 38.263.940.  
Matricula: 36680.  
Móvil: 3107768890.  
Dirección: MZ. 56 CS. 1 TOPACIO.

TRAMITE N° 82825 DEL 25 DE SEPTIEMBRE DEL 2018.


**CONTENIDO DE LA PETICION**


Mediante RADICADO N° 82825 DEL 25 DE SEPTIEMBRE DEL 2018., el (la) señor (a) LUZ MARY OCHOA, Dirección: MZ. 56 CS. 1 TOPACIO. Matricula 36680, Manifiesta a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, inconformidad con los consumos facturado para Agosto/2018, solicita se efectúe visita para determinar porque se está generando los altos consumos.

**PRUEBAS**

Con el ánimo de resolver su petición aquí objeto de estudio, se procedió a realizar visita técnica con el servicio de Geófono, por parte de nuestro funcionario **Rene Rodríguez** quien registra la siguiente información:

- Predio habitado **4 Adultos**.
- Lectura de medidor **0346m3**
- Número de medidor **17060346**. Medidor ubicado: sobre el andén.
- Puntos hidráulicos: **1 lavadero, 2 lavamanos, 1 lavaplatos, 2 sanitarios, 1 alberca y 1 ducha.**
- **OBSERVACIONES=** Indica el operario que: <<predio habitado hace 1 mes, se revisó y se encontró una FUGA PERCEPTIBLE EN 1 SANITARIO EN LA CISTERNA POR EL TUBO REBOSAMIENTO>>...
- **VISITA ATENDIDA POR=** Gloria Patricia identificada con Cedula de ciudadanía N° 65.769.439.

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 2 de 4</b>

**CONSIDERACIONES**

Se le indica al usuario que se observa en el histórico de consumos y en la lectura encontrada en terreno que las lecturas son reales, registradas por el instrumento de medición y reportadas por el contratista (Proactiva) el cual es el encargado de realizar la toma de la lectura de los medidores, tal como se observa en el siguiente pantallazo:

**Historico de consumos suscriptor 0036680 . MARIA ESTHER ARCINIEGAS D**

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOM
Septiembre / 2018	334	68	22	
Agosto / 2018	266	59	16	
Julio / 2018	207	17	16	
Junio / 2018	190	21	15	
Mayo / 2018	157	1	17	


Para el periodo de **AGOSTO Y SEPTIEMBRE/2018**, me permito indicarle al usuario que el consumo reportado por la oficina de Facturación y Recaudo para el periodos de AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018, se pudo establecer que la lectura actual registrada por el medidor obedece al uso del servicio en el predio de acuerdo con las necesidades que se presentaron en él, razón por la cual se debe confirma el consumo presentado para el periodo de Agosto y Septiembre de 2018, sin que haya lugar a realizar ajustes ni descuentos a la matrícula de la referencia, ya que el consumo facturado es el registrado por el medidor, el cual se encuentra en buen estado.


Para el periodo de **Agosto y Septiembre del 2018**, En ese orden de ideas y de conformidad a la visita donde se constató que presenta **FUGA PERCEPTIBLE EN 1 SANITARIO EN LA CISTERNA POR EL TUBO REBOSAMIENTO**, me permito manifestarle que cuando se presentan fugas perceptibles en el inmueble el usuario debe tomar las medidas correctivas y debe cancelar el consumo registrado por esta causa. Por lo tanto su factura queda igual sin modificación alguna.

La anterior decisión se fundamenta en:

<<Decreto 229 de 2002

**"3.14.FUGA PERCEPTIBLE:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 3 de 4</b>

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas"

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


La Empresa procedió a revisar la facturación, ya que el usuario argumenta que el valor cobrado no corresponde al consumo real; nos permitimos informarle que al verificar en nuestro sistema se observa que su medidor registra normal, toda vez que el consumo reportado en su predio es correcto.


Es preciso señalar que en cumplimiento a lo dispuesto en el **Art. 146 de la ley 142 de 1994** se procedió a facturar el consumo acumulado de la diferencia real de lectura que se registró en el medidor desde la última lectura real.

Por lo tanto se le indica al usuario que cuando se presentan fugas perceptibles en el inmueble el usuario debe tomar las medidas correctivas y debe cancelar el consumo registrado por esta causa. Por lo tanto su factura queda igual sin modificación alguna.

- Por otro lado se le indica al usuario que se realiza revisión interna y se detectaron 2 (dos) fugas perceptibles en **1 SANITARIO EN LA CISTERNA POR EL TUBO REBOSAMIENTO** en el predio de **matrícula 36680**.
- Se le indica al usuario que según la visita realizada por el operario Rene Rodríguez donde nos indica que el medidor de **matrícula 36680**, no es necesario realizar el cambio de instrumento de medición ya que según la pruebas de consumo se encuentra en perfecto estado y está realizando la medición de los metros consumidos, por otro lado el consumo se debe a la dos fugas perceptibles que se encuentra, **1 SANITARIO EN LA CISTERNA POR EL TUBO REBOSAMIENTO**, según pruebas recopiladas en terreno el día **08 de Octubre del 2018**, presencio visita **Gloria Patricia identificada con Cedula de ciudadanía N° 65.769.439**.

Por lo anteriormente expuesto, El IBAL S.A. ESP OFICIAL DECIDE:

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 4 de 4</b>

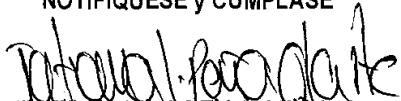
**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO:** Confirmar el consumo liquidado para los periodos facturados a la **matricula 106850** ya que se facturó de acuerdo a la diferencia de lecturas registrada por el medidor, en el que se detectó **1 SANITARIO EN LA CISTERNA POR EL TUBO REBOSAMIENTO**, como lo reporta el operario Rene Rodríguez en la visita realizada al predio, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.


**ARTICULO SEGUNDO:** Confirmar el consumo liquidado para los periodos de **Agosto y Septiembre de 2018**, ya que se facturó de acuerdo a la diferencia de lecturas registrada por el medidor, conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTICULO TERCERO:** 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 notificación del documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

**NOTIFIQUESE y CUMPLASE**

  
**TATIANA LORENA PEÑA O.**

Técnico Administrativo GRADO 3  
 Gestión de Atención al cliente y P.Q.R  
 Empresa de Acueducto y Alcantarillado-IBAL S.A E.S.P OFICIAL.

<b>472</b> Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Fallido <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 Clausurado	
	<input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	
Fecha: <b>03 NOV 2018</b>	Fecha 2:	MES:	AÑO:
Nombre del distribuidor:	Nombre del distribuidor:	C.C.:	C.C.:
Centro de Distribución:	Centro de Distribución:	C.C.:	C.C.:
Nombre del distribuidor:	Nombre del distribuidor:	Fecha 1:	Fecha 2:
<input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> No Existe Numero	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor <input type="checkbox"/> Fallido <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> No Reside <input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Desconocido	<b>472</b> Motivos de Devolución



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 9 de 9

**472**

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

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE  
Orden de servicio: 10780243

Fecha Pre-Admisión: 30/10/2018 15:37:57



YG208008473CO

4444  
000

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.T.I.: 800089809  
Referencia: 430-18503 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006166  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Nombre/ Razón Social: LUZ MARY OCHOA  
Dirección: MZ 56 CS 1 TOPACIO  
Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

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

Dice Contener: AVISO

Observaciones del cliente :

Causal Devoluciones:		C1	C2	Cerrado
<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> NI	<input type="checkbox"/> N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> FA	<input type="checkbox"/> FM	Fallecido
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> AC	<input type="checkbox"/> FM	Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> PD	Desconocido			
<input type="checkbox"/> PE	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:  
Tel: 3112392448 200 dd/mm/aaaa

4444  
490  
PO.IBAGUE  
SUR

*Boya No 190234*



44444904444008YG208008473CO

**Iván Mauricio Roja**  
C.C. No. 1.110.469.151

Principal Bogotá D.C. Colombia Original 2516 # 55 ASS Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 11 20 / tel. contacto: (57) 4722005. Mes Transmisor: Lic. de carga 0000001 del 20 de mayo de 2010. N.º. Lic. Mensajería Express 000567 de 9 septiembre del 2010. El usuario debe aceptar condiciones que han consentimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 472.com.co sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejemplar algún recibo: servicios@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento www.472.com.co



AVISO  
SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 9 de 9

**472** SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo: PO:IBAGUE      Fecha Pre-Admisión: 02/11/2018 15:33:51

Orden de servicio: 10804121

YG208455003CO

**4444 000**

*Sender y Afiliado no da nombre*  
**0278**

<b>Remitente</b>	Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 3º Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA Referencia: 430-18503 Ciudad: IBAGUE	NIT/C.C./T: 800069808 Teléfono: 3112382448 Depto: TOLIMA	Código Postal: 730006166 Código Operativo: 4444490
<b>Destinatario</b>	Nombre/ Razón Social: LUZ MARY OCHOA Dirección: MZ 58 CS 1 URB TOPACIO Tel: Ciudad: IBAGUE	Código Postal: Depto: TOLIMA	Código Operativo: 4444000
<b>Valores</b>	Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$2.600 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$2.600	Dice Contener: AVISO	Observaciones del cliente:

**Causal Devoluciones:**

<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	C2	Centrado
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NT	N2	No contactado
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/>	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/>	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C.      Tel:      Hora:

Fecha de entrega: 03 NOV 2018

Distribuidor:

C.C.:

Gestión de entrega:


**03 NOV 2018**

**GONZALO CASTILLO G.**  
C.C. 93.360.641      **ibague**

44444904444000YG208455003CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Callejón 25 D # 56 A 56 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional. U.S. 8000 10 210 / Tel. contacto: (57) 47222135. Min. Transporte. Lic. de carga 0002001 del 2014 de enero de 2014/Mta. TC. Res. Mensajería Express 009567 de 9 septiembre del 2011.  
El usuario que genera este documento es responsable del contenido de los datos suministrados. El envío en la noche está a cargo del usuario. Para conocer el costo de envío consulte el sitio web de la empresa. El costo de envío es de \$1.700 por paquete de 1 kg. El costo de envío es de \$1.700 por paquete de 1 kg.



	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 9 de 9</b>

#### FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **07 de Noviembre de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): LUZ MARY OCHOA.**

---

**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 **14 de Noviembre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): LUZ MARY OCHOA.**

---

**CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA**

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

**Proyecto: David Mejía - Aux. Administrativo.**