Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad Nº **60973 de 11 de Septiembre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio Nº **552-16231** del **27 de Septiembre 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 **19 de Octubre de 2017** al día **25 de Octubre de 2017**, de lo contrario se advierte que **la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del presente aviso.**

Ibagué,
Señor(a): **ALBERT AUGUSTO GIRALDO**
Dirección: CALLE 9 N 15-27 B/ 20 DE JULIO
Ciudad: **IBAGUE - TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. **26784**

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 **60973** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-16231** proferido el **27 de Septiembre 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 **04 de Octubre de 2017**.
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 REPOSICION, ante la misma autoridad que la profirió y subsidiariamente el de APELACION 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. 552-16231
(27 DE SEPTIEMBRE 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: ALBERT AUGUSTO GIRALDO
DOCUMENTO: C.C. 11316142
MATRICULA: 26784
DIRECCIÓN: CALLE 9 N 15-27 B/ 20 DE JULIO
TELÉFONO: 3125595200
CIUDAD: IBAGUE - TOLIMA

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No. 60973 de fecha 11 de septiembre de 2017, el señor **ALBERT AUGUSTO GIRALDO**, solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL:

"... usuario solicita descuento por predio deshabitado aporta recibo de energia con codigo 21359, manifiesta que hace un año esta deshabitado..."

PRUEBAS

Con el ánimo de resolver su petición, se procedió a realizar visita técnica en la cual se registra la siguiente información:

- Lectura actual **ilegible**
- Número de medidor 6235
- Predio de Uso residencial
- Informa el operario que el predio se encuentra **deshabitado.**

ANÁLISIS DE LA PETICIÓN

Que la empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, considerando:

Teniendo en cuenta el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, según concepto SSPD No. 20021300000767 dice : " Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura para que expida la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado".

Que al revisar el histórico de consumos de la matricula 26784, se observa que para los periodos mayo y junio 2017 no se registra movimiento de lecturas y el sistema aplica automáticamente cobros promedio (ver imagen).

Historico de consumos suscriptor 0026784 - GUSTAVO APONTE VARGAS

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Agosto / 2017	2296	8	9	
Julio / 2017	2288	7	15	
Junio / 2017	2281	15	15	
Mayo / 2017	2281	16	16	LECTURA ILEGIBLE
Abril / 2017	2281	5	21	NO PERMITE LEER
Marzo / 2017	2276	22	22	

Lecturas iguales

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.

Cabe agregar que 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.

Ahora bien, cabe resaltar que el usuario afirma que el predio se encuentra deshabitado hace más de un año, y que revisado nuestro sistema de informacion evidenciamos que la matricula 26784 continua generando consumos los cuales son registrados por el instrumento de medida.

En ese orden de ideas y teniendo en cuenta las pruebas aportadas por el usuario como histórico de consumo de energía código 21359 y visita técnica donde se registró la novedad "PREDIO DESHABITADO" y bajo el principio de buena fe del suscriptor, la empresa procede a realizar un ajuste con 0m3 los últimos 5 periodos donde se facturo promedio y no registro movimiento de lecturas, es decir, mayo y junio 2017, dejando el ítem de cargos fijos los cuales no son exoneradles.

Lo anterior con fundamento en El Art. 148 de la ley 142 de 1994 que expresa: "*No se cobrarán servicios no prestados, tarifas ni conceptos realizados, a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario*".

La Superintendencia de Servicios Públicos en la reciente Resolución N° 20058100199985 del 28 de Julio de 2005 expresa con respecto a los Cargos Fijos: *Los artículos 146 y 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios N° 142 de 1994 dispone: 90.2* ***Un Cargo Fijo****, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente de un servicio para el usuario, independientemente de su nivel de uso.*

Se consideran como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia"

Por otro lado se le informa al suscripto y/o usuario que para evitar se presente este tipo de situaciones, se le recomienda que si el predio va a permanecer deshabitado, solicite la SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO que se puede llevar a cabo siempre y cuando se encuentra al día en los pagos, es decir a paz y salvo con la Empresa; para que no se genere facturación, ni se cobren cargos fijos por estos conceptos.

A continuación se indica el procedimiento a seguir para la SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO:

1. Oficio dirigido a la sección Recuperación Cartera, el cual deberá radicar en la Carrera 5 No. 39-30 Barrio La Macarena.
2. Copia de la última factura debidamente cancelada.
3. una vez aprobada tiene vigencia de seis (6) meses que se deben prorrogar para continuar la suspensión por mutuo acuerdo.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: ACCEDER parcialmente a la pretensión del usuario y en consecuencia para la matricula 26784, realizar un ajuste con 0m3 por predio deshabitado los periodos donde se facturo promedio, es decir, mayo y junio 2017 toda vez que no se registra diferencia de lecturas, dejando el ítem de cargos fijos los cuales no son exoneradles y de conformidad con la parte motiva de la presente decisión.

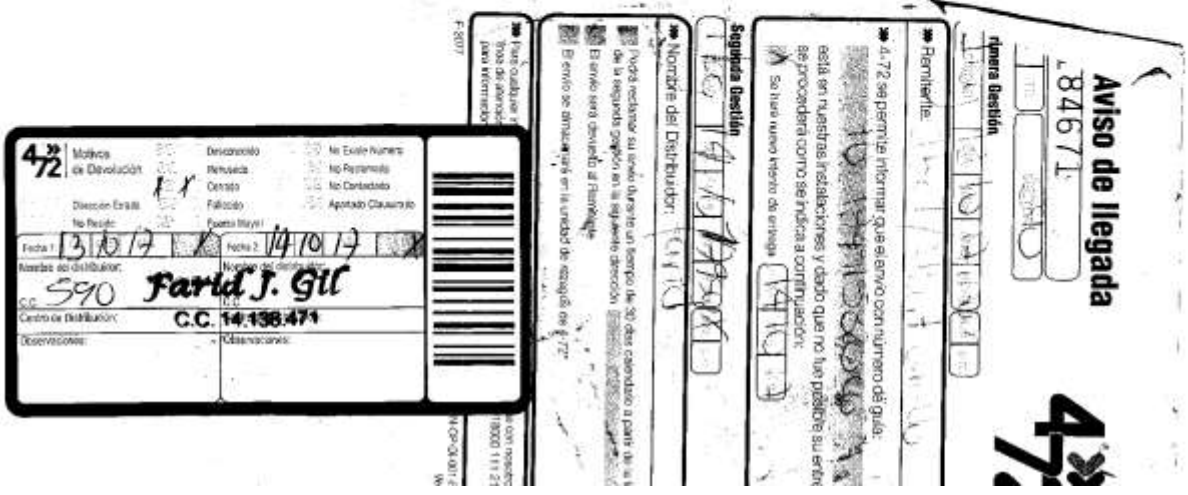
ARTICULO SEGUNDO: Se le sugiere al usuario que si el predio va a permanecer deshabitado, solicite la SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO del servicio.

ARTICULO TERCERO: se confirma los consumos facturados de los periodos abril, julio y agosto 2017 toda vez que obedecen a la diferencia de lecturas.

ARTICULO CUARTO: 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

DAVID SAAVEDRA CRUZ



FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **19 de Octubre de 2017**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): ALBERT AUGUSTO GIRALDO.**

_____

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA
Jefe Atención Al Cliente y PQR

DESFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **25 de Octubre de 2017**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): ALBERT AUGUSTO GIRALDO.**

_____

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA
Jefe Atención Al Cliente y PQR

Preparó: Katherin Johanna Barrero Amaya - Aux. Administrativo.