Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad Nº **22568 de 30 de Noviembre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio Nº **552-21822** 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): CARLOS CERON DE GALEANO
Dirección: CRA 2 N. 2-62 B / LIBERTADOR
Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO
Matricula y/o cuenta contrato No. 15720

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 **22568** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-21822** proferido el **19 de Dicembre 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.

COPIA INTEGRA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

552 – 21822
Ibagué, 21 de Diciembre de 2017

Usuario (a): CARLOTA CERON DE GALEANO, C.C. N° 28501436
Dirección: Carrera 2 N° 2 - 62
Barrio: Libertador
Matricula: 15720
Teléfono: No Aporta
Ciudad:

Referencia:	Rad, IBAL N°	22568 del 30 de Noviembre de 2017
	ID RECLAMACION	

En respuesta al oficio del asunto en la referencia, respetuosamente me permito comunicarle que de conformidad con el **Art. 153 de la ley 142 de 1994,** de la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, la Empresa realizó los procedimientos técnicos y administrativos correspondientes.

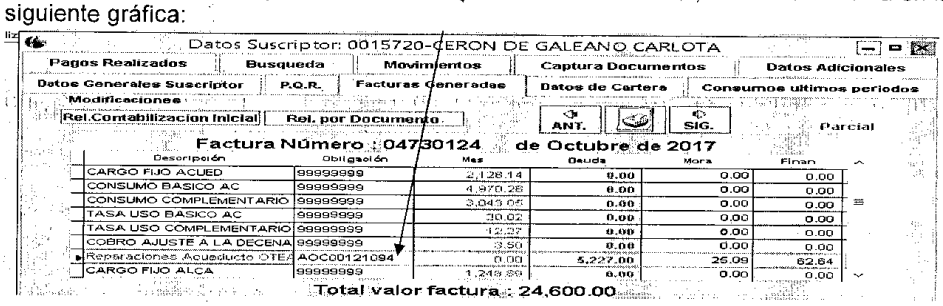
PRETENSIONES

El usuario mediante el radicado de la referencia, solicita revisión a la Facturación de la **Matricula N° 15720,** solicitando revisión al cobro por concepto de Arreglo de Acueducto.

ANALISIS FACTICO Y JURIDICO

De acuerdo a la petición de la referencia, se procedió a la revisión del historial de la **Matriculas N° 15720,** donde se logra verificar lo siguiente:

Matricula 15720, mediante **Orden de trabajo de emergencias de acueducto (OTEA) 154058,** se facturo el concepto de **Reparación Domiciliaria de Acueducto OTEAS,** la cual se ha financiado para facilitarle al usuario su cancelación, como se observa en la siguiente gráfica:



Ahora bien, el concepto por valores dejados de facturar, corresponden a una intervención del contratista de emergencias **Matricula 15720,** mediante **Orden de trabajo de emergencias de acueducto (OTEA) 154058,** se facturo el concepto de **Reparación Domiciliaria de Acueducto OTEAS,** en la que se procedió a solucionar la fuga presentada en acometida domiciliaria del predio, como se observa en la siguiente gráfica

FORMULARIO DE CONSULTA - REPORTE No. 154058

INFORMACION DEL REPORTE

General	Fecha	2016-12-20	Hora	08:58:00	Medio	TELEFÓNICO
Estado del Rerpote	SOLUCIONADO			Nro. Llamadas	1
Cliente	LIDA ISABEL GALEANO			Telefono Usuario	3118048190
Dirección	CARRERA 2 NUMERO 2-62 POR LA CALLE DE LOS ANGELES				
Barrio	358-LIBERTADOR				
Descripción	N				
Tipo de Reporte	FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO - DIVISION TECNICA ACUEDUCTO				
Digitó	MARIELA OSPINA				

ENVIO AL CONTRATISTA

General	Fecha	2016-12-20	Hora	09:59:26	Duración	01:01:26
Móvil	MÓVIL 11ALFA - SUP. ACUEDUCTO - RICARDD				
Observaciones	NINGUNA				
Envió	MARIELA OSPINA				

CONFIRMACIÓN

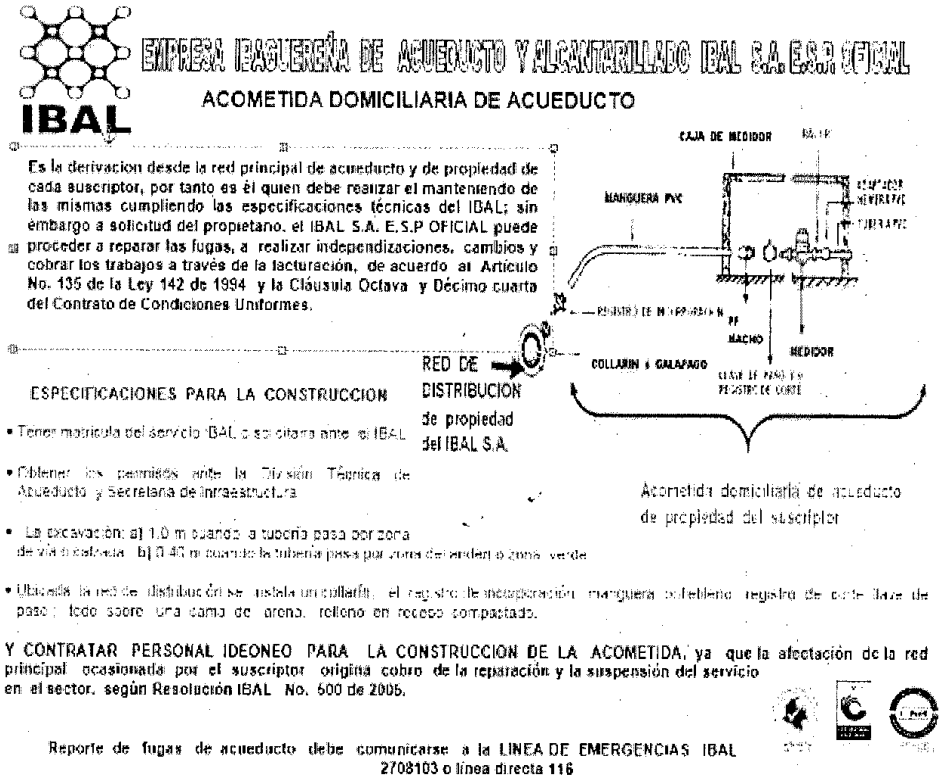
General	Fecha	Hora	Duración
Móvil	-		
Observaciones			
Clase de Red	Sin Clasificar		
Diametro			
Confirmó			

SOLUCIÓN DEL REPORTE

Tiempo Actividad	Fec.Inicio	2017-01-11	Hora Ini.	10:40:00	Fec. Fin	2017-01-11	Hora Fin.	12:30:00
Duración Actividad	01:50:00				Duración Reporte	531:32:00		
Dirección Real	CARRERA 2 NUMERO 2-62 LIBERTADOR							
Código Suscriptor	000000000000000				Matricula Susc.	15720		
Tipo de Daño	2 - FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO							
Solución	SE SOLUCIONO FUGA DOMICILIARIA DE 1/2 PENDIENTE RECUPERAR EN CONCRETO							

De igual manera, en lo referente a las obligaciones del usuario y la propiedad de la acometida domiciliaria, la empresa le informar que las **acometidas domiciliarias de Acueducto y Alcantarillado**, son propiedad de cada usuario y por tanto es él quien debe realizar el manteniendo de las mismas, cumpliendo las especificaciones técnicas; sin embargo a solicitud del propietario, el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL puede proceder a reparar las fugas, a realizar independizaciones, cambios y cobrar los trabajos a través de la facturación, de acuerdo al **Artículo No. 135 de la Ley 142 de 1994** y la Cláusula Octava y Décimo Cuarta del Contrato de Condiciones Uniformes. (Consultar en nuestra página Web: http: //www.ibal.gov.co/, icono de servicio al usuario) y Decreto No. 302 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico artículos 11 al 13 y 20.

Se aporta imagen explicativa:



Así las cosas, es responsabilidad del usuario, pues la acometida domiciliaria incluye desde el tubo matriz al predio, y por ello se deben tomar las medidas pertinentes para el mantenimiento y arreglo de esta, ya sea a través de la empresa o con un tercero cuya supervisión debe encontrarse en cabeza de la entidad.

Por ultimo y como se le ha manifestado en el presente acto administrativo es responsabilidad del usuario el mantenimiento y reparaciones de las acometidas domiciliarias (derivación de la red principal al predio) de acueducto y alcantarillado, las cuales son propiedad de cada usuario y por tanto es él quien debe realizar el mantenimiento y cambio de las mismas cumpliendo las especificaciones técnicas; sin embargo a solicitud del propietario, el IBAL SA. E.S.P OFICIAL puede proceder a reparar las fugas, a realizar independizaciones, cambios y cobrar los trabajos a través de la facturación.

Ley 142 de 1994 Artículo 135. De la propiedad de las conexiones domiciliarias.

"La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

En tal sentido y de acuerdo a las anteriores apreciaciones, la empresa le informa que en la **Matricula 15720,** mediante **Orden de trabajo de emergencias de acueducto (OTEA) 154058,** se facturo el concepto de **Reparación Domiciliaria de Acueducto OTEAS,** en la que se procedió a solucionar la fuga presentada en acometida domiciliaria, cuyos valores deben ser cancelados por el usuario, sin lugar a modificación alguna ya que la obra si se realizó en predio y por consiguiente es obligación del propietario o usuario del predio la cancelación de los mismos, objeto de la intervención que se llevó a cabo en el predio prueba de ello la Orden de trabajo diligenciada en papelería de la empresa donde consta de los materiales utilizados en la intervención y la obra realizada en el predio y cuyos costos de obra y materiales son los pactados entre la empresa y el contratista.

Por otro lado, la empresa le reitera que las acometidas son de propiedad exclusiva del usuario y es quien tiene que realizar las intervenciones a que haya lugar, con cargo al usuario y pueden ser intervenidas por el particular que el usuario determine a través de la empresa y en esta última, los valores serán cargados en la factura del servicio.

Por las pruebas recolectadas anteriormente y por mandato de Ley, la Sección de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL:

RESUELVE

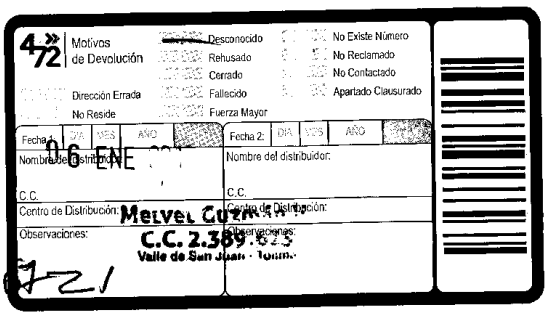
PRIMERO: Informarle señor usuario, que los valores facturados no son objeto de modificación, ya que en la Matricula 15720, mediante **Orden de trabajo de emergencias de acueducto (OTEA) 154058,** se facturo el concepto de **Reparación Domiciliaria de Acueducto OTEAS, en la que se procedió a solucionar la fuga presentada en la acometida domiciliaria.**

SEGUNDO: de igual manera, la empresa le reitera que las acometidas Domiciliarias, son de propiedad cada uno de los usuarios de la empresa y comienza desde la Red Matriz hasta el predio.

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de **REPOSICION y Subsidiariamente el de APELACION** ante la Superintendencia De Servicios Públicos, 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, ubicadas en la **Carrera 5 No. 39-30 Barrio La Macarena de la ciudad de Ibagué, en horas hábiles**

Atentamente,

REINALDO MONSALVE
Técnico, Atención al Cliente y PQR


4-72
Motivos de Devolución
Desconocido
Rehusado
Cerrado
Fallecido
Fuerza Mayor
No Existe Número
No Reclamado
No Contactado
Apartado Clausurado
Dirección Errada
No Reside
Fecha 1: DIA MES AÑO
06 ENE
Fecha 2: DIA MES AÑO
Nombre del distribuidor:
C.C.
Centro de Distribución:
Observaciones:
Melvel Cuzman
C.C. 2.389.625
Valle de San Juan - Tolima.
421

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):** CARLOS CERON DE GALEANO .

_____

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 **17 de Enero de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a):** CARLOS CERON DE GALEANO.

_____

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.