


| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | 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° **65178 de 24 de Noviembre de 2017**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso del Oficio N° **552-21500** del **15 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): **BLANCA IDALI ROJAS**

Dirección: **SPMZ 4 CS 12 CEA 6 N. 112-69 BARRIO SANTA ANA**

Ciudad: **IBAGUE- TOLIMA**

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Matricula y/o cuenta contrato No. **112131**

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 **65178** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **552-21500** proferido el **15 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**.

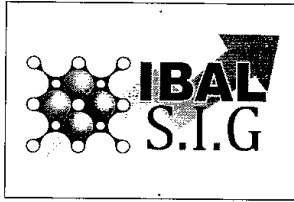
Se anexa copia íntegra del acto administrativo.

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. 552-21500
(15 DE DICIEMBRE 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: BLANCA IDALI ROJAS
DOCUMENTO: C.C. No. 28530364
MATRICULA: 0112131
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: SPMZ 4 CASA 12 CRA 6 # 112-69 BARRIO SANTA ANA
TELÉFONO: 2729049
CIUDAD: IBAGUE -TOLIMA

CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante radicado No 00065178 de fecha 24 de noviembre de 2017, el (la) señor (a) **JEINNY ANDREA CUBILLOS**, identificada solicita a LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL:

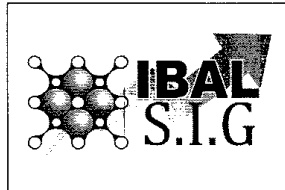
“...alto consumo octubre de 2017...”

PRUEBAS

Al consultar el resultado de revisiones internas de la matricula 0112131, realizadas por la Empresa Contratista en cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se registró la siguiente información:

- ❖ Según registro de revisiones internas RI 237155 del 16/11/2017, donde se registró Vivienda, lectura 1221, se indica como resultado de las respectivas visitas se registró “Usuario no permite”.

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  | 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 2 de 5 |

El día 04 de diciembre del 2017, se realizó visita técnica al predio con matrícula 0112131, por parte del funcionario RENE RODRIGUEZ:

- ❖ Predio uso Residencial.
- ❖ Predio habitado por tres (3) personas.
- ❖ Instalaciones Hidráulicas: 2 lavamanos, 2 lavaplatos, 2 sanitarios, 1 lavadora, 1 tanque de abastecimiento, 2 duchas.
- ❖ Medidor numero: 1104324 con lectura de 1229m3.
- ❖ Prueba de consumo: Gira normal.
- ❖ Ubicación del medidor: Dentro del Inmueble.
- ❖ Observaciones: No se observan fugas con todas las llaves cerradas y el medidor no gira.

CONSIDERACIONES

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

Frente a su pretensión;

Le informo que al revisar histórico de consumos de la matrícula 0112131, se observa que el consumo facturado para los periodos de octubre/2017, 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 0112131 - BLANCA IDALI ROJAS


| PERIODO | LECTURA | CONSUMO | PROMEDIO |
|-------------------|---------|---------|----------|
| Noviembre / 2017 | 1228 | 15 | 12 |
| Octubre / 2017 | 1213 | 23 | 8 |
| Septiembre / 2017 | 1190 | 8 | 8 |
| Agosto / 2017 | 1182 | 14 | 6 |
| Julio / 2017 | 1168 | 8 | 5 |


Lectura real → { 1228, 1213, 1190, 1182, 1168 }

Consumo real ← { 15, 23, 8, 14, 8 }

MEDIDA

En consecuencia 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

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  | 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 3 de 5 |

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 el periodo de octubre/2017.


Conviene precisar que de acuerdo a la lectura registrada de 1229m3, en visita del 04 de diciembre de 2017, por parte del funcionario RENE RODRIGUEZ, se determino que resulta consecutiva con el historico de consumos, y según resultado de prueba de consumo, se establece que las instalaciones internas y su medidor se encuentran en buen estado, por tanto el consumo obedece a las necesidades basicas de las tres personas que habitan el predio y las características físicas del mismo, por tanto se establece que el consumo es real y causado.

Cabe resaltar que la Empresa Contratista PROACTIVA, dio cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, investigando las posibles causas del alto consumo, y como ya se indicó el resultado de dicha investigación, según registro de revisiones internas número RI 237155 el día 16/11/2017, se acudió al predio para realizar la investigación Previa de la posibles causas del alto consumo, registrándose la novedad "USUARIO NO PERMITE", sin encontrarse una persona en representación del suscriptor y/o usuario que permitiera la inspección técnica, PESE a que se le informa día y hora de la misma, por tanto se procede a confirmar el consumo facturado para el periodo de octubre de 2017.

En ese orden de ideas, me permito informarle lo estipulado en la Cláusula Décima Primera - Obligaciones del suscriptor o usuario:

Literal D: "Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica a los funcionarios del Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial o a quienes ella faculte para tal fin manteniendo siempre despejada la cajilla del medidor y la caja del desagüe domiciliario. Para este efecto la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. Si el medidor no cuenta con cajilla o está descompuesta, el usuario debe autorizar al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para que la instale, servicio que será cobrado vía

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  | 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 |

facturación. El no tener la cajilla del medidor en buen estado acarreará sanciones pecuniarias al suscriptor”.

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.


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.


Por lo anterior se demuestra que la Empresa ha obrado conforme a derecho garantizado el debido proceso y defensa de los usuarios, conforme lo establecido en nuestro ordenamiento jurídico.

FUNDAMENTO JURIDICO

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 (...)"

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | 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 |

“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.

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(...)”.

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”.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la matricula 0112131, modificar el consumo facturado de acueducto y alcantarillado, para el periodo de octubre/2017, toda vez que se registró diferencia de lecturas, y como resultado de la revisión internas según visita del 04/12/2017, donde se practicó prueba de consumo, se determinó que las instalaciones del predio y el medidor se encuentran en buen estado y el consumo facturado es real y causado y se ha facturado conforme a los parámetros establecidos en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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, 15 de diciembre de 2017


MONICA PAOLA DIAZ DIAZ
 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
4277470

Primera Gestión

Remitente:

4-72 se permite informar que el envío con número 4277470 está en nuestras instalaciones y dado que no se procederá como se indica a continuación:
Se hará nuestro intento de entrega

Segunda Gestión

Nombre del Distribuidor: 0801180000

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario de la segunda gestión.
El envío será:

Para cualquier línea de atención para información F-2077


| | | | |
|-----|-----------------------|--------------|---------------------|
| 472 | Motivos de Devolución | Disconocido | No Existe Número |
| | | Rehusado | No Reclamado |
| | | Cerrado | No Contactado |
| | | No Reside | Fallecido |
| | | Fuerza Mayor | Apartado Clausurado |

Fecha 1: 21/10/16 Fecha 2: 21/10/16

Nombre del distribuidor: Jonathan Galeano

C.C. CC 1.110.492.031

Observaciones: Jonathan Galeano CC 1.110.492.031 472

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  | 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): BLANCA IDALI ROJAS** .

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): BLANCA IDALI ROJAS**

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.