	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-012
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 04
		Página 1 de 8

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **80985 de 27 de Agosto de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-16773 del 14 de Septiembre 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 **10 de Octubre de 2018 al día 17 de Octubre 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 "ERRADA-ERRADA". 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): **BLANCA FLOR BENAVIDEZ**

Dirección: **MZ Q LOMA GALAN / MZ Q LOMA GALAN**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No.**23917**

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 **80985** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-16773** proferido el **14 de Septiembre 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 **20 de Septiembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **28 de Septiembre de 2018 y 03 de Octubre 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.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

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: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

	RESPUESTA RADICADOS	CÓDIGO: GC-R-AC-009
	DERECHOS DE PETICION INICIAL	FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 03

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-16773
(Ibagué, 14 Septiembre 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: BLANCA FLOR BENAVIDEZ

NUMERO DOCUMENTO: 41.336.897

MATRICULA: 23917

DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: MZ Q LOMA GALAN IBAGUE

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No 80985 de fecha 27 agosto de 2018, el (la) señor (a): **BLANCA FLOR BENAVIDEZ**. solicita a la empresa IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL (Usuario solicita revisar el consumo facturado desde el mes de agosto de 2018)


PRUEBAS


1. Petición No 80985 de fecha 27 agosto de 2018, el (la) señor (a): **BLANCA FLOR BENAVIDEZ**.
2. Visita de práctica de pruebas efectuada el día 10 septiembre 2018, a la matricula 23917 en el domicilio donde se encuentra prestando servicio IBAL. Operario que realizo la visita especializada PEDRO ROJAS funcionario al servicio de la empresa IBAL, mencionando en el acta de visita se presta servicio Mz Q Loma Galan, medidor 16005233 lecturas 716 m³, se realizo revisión de consumo medidor funcionando correctamente, se le informa al usuario que no se encontraron fugas funciona predio residencial, medidor no registra con las llaves cerradas, se descartan fugas perceptibles, en la visita estuvo presente BLANCA FLOR VERGARA, cedula 41.336.897 quien menciona predio viven 3 personas.
3. Histórico de consumos de la matricula 23917 suministrado por el sistema de información comercial SOLIN.

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: que con base en la petición incubada por el señor (a) **LUIS HORACIO GARCIA**. se procede a dar respuesta puntual a cada una de las peticiones impetradas en el radicado 79631 de fecha 27 agosto de 2018, donde en primer lugar, se envió visita el día 23 agosto 2018, a la matricula 23917 en el domicilio donde se encuentra prestando servicio IBAL.

Operario que realizo la visita especializada PEDRO ROJAS funcionario al servicio de la empresa IBAL, quien reviso 2 sanitarios, 2 lavamanos, 2 duchas, 2 alberca, 2 lavaplatos, 2 lavadoras, 2 lavaderos, donde no se encontraron fugas en ninguna de las instalaciones hidráulicas del predio, igualmente el funcionario revisa medidor y no encuentra fugas, el medidor funciona correctamente, se cierran las llaves del predio medidor no registra, se abre llave por llave, y el registro aumenta paulatinamente, medidor registra correctamente

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 03

los litros y mililitros de consumo acueducto, lo anterior se le informa al usuario **LUIS BLANCA FLOR VERGARA**, cedula 41.336.897, que acompaño la visita, y firmo el acta de visita.


Con base en lo anterior se revisa a continuación la plantilla de datos de la matrícula 23917 en estudio. Denominamos imagen uno a lo siguiente.


Historico de consumos suscriptor 0023917 - MARROQUIN JOSE OMAR

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Agosto / 2018	704	42	19	
Julio / 2018	662	18	24	
Junio / 2018	644	24	24	OBSTACULOS PARA LEER
Mayo / 2018	620	7	27	
Abril / 2018	613	27	27	
Marzo / 2018	586	22	29	

Revisado y analizado los consumo solicitados en su petición, el mes de agosto de 2018, se presente un poco más elevado que los demás consumos con 42 m³, que es un consumo más alto que los demás cobros facturados anteriormente, y que se revisados n uno a uno los meses anteriores, no encontrando altos consumo, y solo hasta la fecha se encuentra alto consumo facturado, por lo anterior el mes de agosto de 2018 se reviso el cobro de consumos cobrados de los meses en estudio, encontrando que están correctamente facturados de acuerdo, a la diferencia de lecturas arrojadas por el micro medidor para el mes de agosto de 2018, revisando que la lectura del mes anterior es decir el mes de julio de 2018, se facturo, con 662, metros cúbicos, el mes de agosto se realiza o toma lectura con 704 m³, la diferencia de lectura de 42 m³ de cual se tomo la base de cobro de facturación es la correcta, en atención a que la última lectura es correcta , como para los meses anteriores, que es la base del precio, y el cobro se factura sobre el registro del medidor 16005233 el cual es correcto. Se establece de acuerdo al 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, y si se presento un consumo en un periodo el usuario debe evaluar, que hábitos de consumo cambio, para que el consumo tuviera un mayor graven en el precio, solo en casos como este donde se descarta que el predio no tiene fugas , como se comprobó en la visita, y el medidor funciona bien, solo se puede concluir que hubo mayor consumo por alguna causa que solo los usuarios dentro del predio tiene conocimiento, a no ser que se hay presentado un descuido dejando una llave abierta o goteando, lo cual puede incrementar el consumo.

Respectó al consumo de cualquier mes, es necesario mencionar que el consumo está ligado a la cantidad de personas que viven en un predio, o si se dejo una llave abierta, o se realizo una actividad adicional en el mes que se requirió un consumo mayor de liquido

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 03

de acueducto, en este caso en ocasión a una mayor producción ya que es un residencia dejando una llave abierta, es solo un ejemplo, solo por nombrar algunas variables o actividades adicionales que puede incrementar el consumo, así mismo el consumo de acueducto queda registrado correctamente en el medidor de cada predio, además teniendo en cuenta que el medidor durante varios años ha registrado correctamente los consumos de cada periodo de servicio de acueducto, igualmente para el mes de abril el consumo tiene una baja considerable, con lo cual puede considerarse la posibilidad de una fuga interna en el predio posiblemente la cual no fue reportada pero a su vez quedo registrada por el medidor del predio.

Igualmente, al efectuar el análisis de las lecturas a través del histórico de consumos de la imagen uno, se puede observar en esa imagen, se establece que los valores cobrados corresponden a lo que fáctica y legalmente debe ser, que es el cobro del consumo realmente presentado y registrado por el instrumento de medida. "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 y por tanto debe ser cancelado."


Con base en lo anterior La Empresa Ibaguereña de Acueducto IBAL, no escatima esfuerzos por prestar un buen servicio, y más tratándose cobro de facturación, pero nuestra base de cobro del servicio se basa en la medición del consumo, elemento que se viene realizando de forma correcta en su predio, y la medición es correcta en todos los meses el cual presenta micro medición.


Lo anterior, nos indica que el cobro efectuado por la Empresa es el realmente registrado por el instrumento de medición, no existe alteración anormal del mismo según la diferentes visitas realizadas al predio y las lecturas ingresadas en el sistema son acordes a la encontrada en terreno, en la visita realizadas no se encontró anomalía alguna, siendo normal el cobro y ajustado a la ley 142 de 1994 determinando también que el medidor encontrado en terreno 16005233 **SE ENCUENTRA EN PERFECTO FUNCIONAMIENTO.**

Con base en lo anterior se le comunica al usuario que todos los registros de lecturas para todos los meses se viene realizando de acuerdo a la diferencia de lecturas presentadas por el medidor dando cumplimiento a lo normado por la Ley 142 de 1994, Artículo 146. "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En consideración de lo anterior, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Ibagué, IBAL S.A E.S.P OFICIAL, resuelve:

ARTICULO PRIMERO: No acceder a modificar los consumos de los meses de , agosto de 2018, dejándolo el consumo igual, conforme a lo facturado por encontrar correctamente micro medido el consumo, el usuario debe tener presente, que nuestra base de cobro se basa en la medición de lecturas que arroja su medidor, y que una vez revisada cada uno de los meses facturados, no se encontró error alguno, igualmente se realizo visita al predio, donde no se encontraron fugas y medidor funcionando correctamente y los consumos de el predio fueron ocasionados por los habitantes del mismo en ocasión de las necesidades del servicio de acueducto. Así mismo el consumo de acueducto queda

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

	RESPUESTA RADICADOS	CÓDIGO: GC-R-AC-009
	DERECHOS DE PETICION INICIAL	FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 03

registrado correctamente en el medidor de cada predio, además teniendo en cuenta que el medidor durante varios años ha registrado correctamente los consumos de cada periodo de servicio de acueducto, igualmente para el mes de abril el consumo tiene una baja considerable, con lo cual puede considerarse la posibilidad de una fuga interna en el predio posiblemente la cual no fue reportada pero a su vez quedo registrada por el medidor del predio.

ARTICULO SEGUNDO: Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de reposición ante este despacho y subsidiariamente el de apelación 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 atentamente,

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Ibagué, 13 septiembre 2018.


WILFRED ANCIZAR DE LA PAVA CALDERON
TECNICO ATENCION AL CLIENTE P.Q.R IBAL S.A E.S.P OFICIAL

472	<input checked="" type="checkbox"/> Motivos de Devolución <input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Fallecido <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> No Existe Número <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> No Contactado <input type="checkbox"/> Apartado Clausurado
Fecha 1: 01 JUL 2018	Fecha 2: 04 JUL 2018	Nombre del distribuidor: Gilberto Cupajita R.	
C.C. Centro de Distribución: C.C. 5.825.959 IB.		C.C. Centro de Distribución: C.C. 5.825.959 IB.	
Observaciones:		Observaciones:	



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 8 de 8

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO IBAGUE
Orden de servicio: 10594615

Fecha Pre-Admisión: 28/09/2018 16:38:56



YG204910197C0

4444
000

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA 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.: 800089809		
Destinatario	Nombre/ Razón Social: BLANCA FLOR BENAVIDEZ		
	Dirección: MZ Q LOMA GALAN		
Valores	Peso Físico(grs):200	Dice Contener: AVISO	
	Peso Volumétrico(grs):0	Observaciones del cliente :	
	Peso Facturado(grs):200		
	Valor Declarado:\$0		
	Valor Flete:\$2.600		
	Costo de manejo:\$0		
	Valor Total:\$2.600		

Causal Devoluciones:		
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado	
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado	
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallecido	
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> DE 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: dd/mm/aaaa		
Distribuidor:		
C.C.		
Gestión de entrega:		
1er	07 OCT 2018	dd/mm/aaaa

4444
490
PO.IBAGUE
SUR

444498444400YG204910197C0

Gilberto Cupajita R.
C.C. 5.825.959 IB.

Principal: Bogotá D.C. Calentado Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 018000 11 210 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/Min.TC. Res. Mensajería Expressa 000667 de 9 septiembre del 2011. El servicio de correo electrónico es un complemento del servicio de correo aéreo en la medida en que se presta en la medida de lo posible. A.77. Este servicio de correo electrónico no garantiza la entrega del correo. Para obtener más información consulte el sitio web de Internet de los servicios de correo electrónico. www.472.com.co

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO IBAGUE
Orden de servicio: 10616701

Fecha Pre-Admisión: 03/10/2018 14:18:17



YG205281833C0

4444
000

Remitente	Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA 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.: 800089809		
Destinatario	Nombre/ Razón Social: BLANCA FLOR BENAVIDEZ		
	Dirección: MZ Q LOMA GALAN		
Valores	Peso Físico(grs):200	Dice Contener: AVISO	
	Peso Volumétrico(grs):0	Observaciones del cliente :	
	Peso Facturado(grs):200		
	Valor Declarado:\$0		
	Valor Flete:\$2.600		
	Costo de manejo:\$0		
	Valor Total:\$2.600		


Causal Devoluciones:		
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado	
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado	
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallecido	
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> DE 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: dd/mm/aaaa		
Distribuidor:		
C.C.		
Gestión de entrega:		
1er	04 OCT 2018	dd/mm/aaaa

4444
490
PO.IBAGUE
SUR

444498444400YG205281833C0

Gilberto Cupajita R.
C.C. 5.825.959 IB.

Principal: Bogotá D.C. Calentado Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional: 018000 11 210 / Tel. contacto: (57) 4722005. Min. Transporte Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2014/Min.TC. Res. Mensajería Expressa 000667 de 9 septiembre del 2011. El servicio de correo electrónico es un complemento del servicio de correo aéreo en la medida en que se presta en la medida de lo posible. A.77. Este servicio de correo electrónico no garantiza la entrega del correo. Para obtener más información consulte el sitio web de Internet de los servicios de correo electrónico. www.472.com.co

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **10 de Octubre de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): BLANCA FLOR BENAVIDEZ.**

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 Octubre de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): BLANCA FLOR BENAVIDEZ.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

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

Proyecto: Jesús David Mejía Vásquez - Aux. Administrativo.