	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-012
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
		VERSIÓN: 04
		Página 1 de 10

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **25592 de 28 de Noviembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-21630** del **17 de Diciembre 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 **09 de Enero de 2019 al día 15 de Enero de 2019**. 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 "CERRADO-NO EXISTE". 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): **LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO**

Dirección: **CARRERA 3 No 2-45 APARTAMENTO 303 BARRIO LA POLA / K 4A 2-38 APTO 303 BARRIO LA POLA**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO


Matricula y/o cuenta contrato No. **57826**

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 **25592** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-21630** proferido el **17 de Diciembre 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 **17 de Diciembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **26 de Diciembre de 2018 y 03 de Enero de 2019**.


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 10 de 10

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 10 de 10

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-21630 (Ibagué, 17 diciembre de 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.

Señor: LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO

Cedula: 52.418.753

Matriculas: **57826**

Dirección: CARRERA 3 No 2-45 apartamento 303 Barrio La Pola Ibagué

Tramite: Respuesta radicado 25592 de **28 NOVIEMBRE de 2018**

CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante radicado 25592 de **28 NOVIEMBRE de 2018** presenta respuesta señor: LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO, solicita a la empresa IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL (Usuario solicita revisión interna, porque llego cobro exagerado)

PRUEBAS

1. Petición 25592 de **28 NOVIEMBRE de 2018** presenta respuesta señor: LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO.
2. Visita de práctica de pruebas efectuada el día 28 noviembre de 2018, a la matrícula 57826 en el domicilio donde se encuentra prestando servicio IBAL. Operario que realizo la visita especializada RODRIGO RODRIGUEZ funcionario al servicio de la empresa IBAL, mencionando en el acta de visita se presta servicio Cra 4 A N 2-38 apt 303, medidor 37398 lecturas 3.578 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 ALEXANDRA GOMEZ, cedula 1110586.529.
3. Histórico de consumos de la matrícula 57826 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) FERNANDA MOLINA BOTERO, se procede a dar respuesta puntual a cada una de las peticiones impetradas en el radicado 25592 de fecha 28 NOVIEMBRE de 2018, donde en primer lugar, se envió visita el día 05 diciembre 2018, a la matrícula 57826 en el domicilio donde se encuentra prestando servicio IBAL. Operario que realizo la visita especializada RODRIGO RODRIGUEZ funcionario al servicio de la empresa IBAL, quien reviso las instalaciones internas no se encuentran fugas, el medidor 37398 funciona correctamente, se cierran las llaves del predio medidor no registra, se abre llave por llave, y el registro aumenta paulatinamente, medidor registra correctamente los litros y mililitros de consumo acueducto lectura 3.578, lo anterior se le informa al usuario ALEXANDRA GOMEZ, cedula 1110586.529, que acompaño la visita, y firmo el acta de visita..

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 10

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03

Con base en lo anterior se revisa a continuación la plantilla de datos de la matrícula 57826 en estudio. Denominamos imagen uno a lo siguiente.

Historico de consumos suscriptor 0057826 - LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO


PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Noviembre / 2018	3561	25	9	
Octubre / 2018	3536	9	9	
Septiembre / 2018	3527	11	8	
Agosto / 2018	3516	10	6	
Julio / 2018	3506	10	6	
Junio / 2018	3496	8	5	
Mayo / 2018	3488	7	4	


Revisado y analizado los consumo solicitados en su petición, encontramos LOS ULTIMOS SEIS MESES FACTURADOS, presenta un alza en el consumo para, el mes de noviembre de 2018, (facturado 25 m³) se presente un poco más elevado que los demás consumos, aun así, 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 mencionado, como para los meses anteriores, teniendo presente que la base del precio, el la diferencia de lecturas, de un mes a otro, y ese cobro se está facturando correctamente sobre el registro que arroja el medidor 37398 y que se concluye que cada consumo facturado está bien facturado.

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.

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 de acueducto, en este caso en ocasión a una mayor consumo , dejando una llave abierta, o un goteo, o fuga desfogue inodoro, 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 consderarse 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.

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

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 10

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03

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 37398 **SE ENCUENTRA EN PERFECTO FUNCIONAMIENTO.**

Es necesario mencionar, que en las diferentes visitas realizadas por el IBAL, no se encontró, una causa material o técnica de acueducto o de la infraestructura del predio, que causara el alto consumo, que observamos en el histórico de consumos para el mes de noviembre de 2018.

Con base en la información anterior se revisa el historial de visitas previas realizadas por la empresa PROACTIVA. A continuación presentamos una información detallada del verdadero significado de lo que representa una **REVISIÓN PREVIA O DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.**

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dispone que al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.


Uno de los propósitos de esta norma es proteger a los usuarios con el fin que el cobro, corresponda a lo efectivamente consumido...

La Ley 142 no establece parámetros sobre qué debe entenderse por desviación significativa, pero éstos han sido fijados en algunos casos por la regulación de cada sector.

"Investigación de desviaciones significativas. Para elaborar facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un periodo de facturación y sus promedios de consumos anteriores.

PARÁGRAFO 1. Se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato.

PARÁGRAFO 2. La Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa." (Subrayado fuera de texto) presentamos citación de la visita previa, donde informa que el usuario debe estar presente en la visita el día 17 noviembre de 2018.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 10

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03

Como podemos ver en las anterior visita no se pudo realizar, por que el medidor esta interno, pero para nosotros e valida la visita realizada el día 05 de diciembre de 2018, matricula 57826 , la empresa IBAL ha estado atenta a los cambios en el valor del consumo cobrados, no encontrando una causa técnica, material y probada que el consumo del mes de noviembre de 2018, este mal facturado, solo por que en un mes el consumo se aumento, no es prueba valida para indilgar el alto consumo al medidor, asi mismo quedo registrado el consumo, además es solo un periodo así mismo el día 05 de diciembre se reviso medidor 037398 y registro correctamente, y no se encontraron fugas dentro del predio, por lo anterior los cobros son facturados con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el usuario tiene derecho a que el consumo se mida y sea el elemento principal del precio, para lo cual se emplearán los instrumentos que la técnica ha hecho disponibles. En ese sentido, los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos.

Por lo anterior expuesto

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No acceder a modificar los consumos de los mes de noviembre de 2018, dejándolo el consumo igual, en atención a que el IBAL agoto las posibilidades normadas en la ley 142 de 1994, encontrando el servicio del mes de noviembre de 2018 esta micro medido, conclusión que se realiza tomando como base la visitas realizadas en el mes de noviembre de 2018. Por lo anterior el valor facturado noviembre de 2018 es real y debe ser cancelado, lo 25 m³ facturado, para mes mencionado.

ARTICULO SEGUNDO: Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN ante este despacho 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

Cordialmente,

Ibagué, 17 diciembre de 2018.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE


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



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 10 de 10

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo : PO.IBAGUE
Orden de servicio: 11135735

Fecha Pre-Admisión: 03/01/2019 15:26:58



YG214733766CO

4444 470
DF 2-32 A 2-4 Y

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: 8800089809
Referencia: 430-21630 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006188
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Causal Devoluciones:
 RE Rehusado C1 C2 Cerrado
 NE No existe N1 N2 No contactado
 NR No reside FA Fallecido
 NR No reclamado AC Apartado Clausurado
 DE Desconocido FM Fuerza Mayor
 Dirección errada

4444 490
PO.IBAGUE SUR

Destinatario
Nombre/ Razón Social: LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO
Dirección: K 4A 2-38 APTO 303 BARRIO LA POLA
Tel: Código Postal: 730001002 Código Operativo: 4444470
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
C.C. Tel: Hora:

Valores
Pese Físico(grs): 200
Pese Volumétrico(grs): 0
Pese Facturado(grs): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$2.600
Coste de manejo: \$0
Valor Total: \$2.600

Dice Contener: AVISO
Observaciones del cliente:

Fecha de entrega:
Distribuidor: **Mon y Rinas**
C.C.: **93 46 2116**
Gestión de entrega: **Zona**
Ter: **04-01-19**



4444490444470YG214733766CO

Principal Bogotá 80, Colombia Bogotá 2516 # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 018000 # 20 / Tel contacto: (57) 4722005. Min. Inrazante Lic. de carga 030700 del 20 de mayo de 2004/Ma.T.C. Res. Mensajero E. correo 001067 de 9 diciembre del 2018. El usuario debe asegurarse de que el destinatario del mensaje es una persona o entidad a la que se le envía. A 72 no podrá ser responsable de los errores de envío. El uso de correo electrónico requiere configuración de correo. 72 no es responsable de la pérdida de información o correo a 72.com.co



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 10 de 10

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo: PO IBAGUE
Orden de servicio: 11113002

Fecha Pre-Admisión: 26/12/2018 16:01:21



YG214129881CO

4444
470

Remite
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: 800099809
Referencia: 430-21630 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006166
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

Causal Devoluciones:
RE Rehusado C1 C2 Cerrado
NE No existe N1 N2 No contactado
NS No reside FA Fallado
NR No reclamado AC Apartado Clausurado
DE Desconocido FM Fuerza Mayor
 Dirección errada

Destinatario
Nombre/ Razón Social: LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO
Dirección: CARRERA 3 No 2-45 APARTAMENTO 303 BARRIO LA POLA
Tel: Código Postal: 730091004
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444470

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
C.C. Tel: Hora:

Valores
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:
27 DIC 2018

Fecha de entrega:
Distribuidor:
C.C.
Fecha de entrega: **C.C. 2.369.625**
Punto de San Juan - Tolima

4444
490
PO IBAGUE SUR



444490444470YG214129881CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 75 G # 95 A 55 Regres / www.4-72.com.co Línea Nacional 018000 111 210 / Tel: contacto (571) 4722000; Min. Transporte Lic. de campo 0442700 del 20 de mayo de 2011/Mo. IC. (Res. Mensajería Express) 001607 del 9 de septiembre del 2011. El uso de los servicios postales con sus prestaciones del contrato es una prestación a título de préstamo. 4-72 no es un servicio de transporte. El envío de paquetes de hasta 10 kg. requiere de un pago adicional de \$10.000. Para consultar la Dirección de Transportes consulte al 4-72.

»» Aviso de Llegada

4897307

TR 303

Primera Gestión

IBAGUE 27/12/18 / CRA 5

»» Remite: LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO

»» 4-72 se permite informar que el envío con número de guía:

4897307

está en nuestras instalaciones y dado que no fue posible su entrega, se procederá como se indica a continuación:

Se hará nuevo intento de entrega 28/12/18

Segunda Gestión

CRA 5 No 2-45 / No 2-45

»» Nombre del Distribuidor: F. T. U. C.

Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección

El envío será devuelto al Remite


El envío se almacenará en la unidad de rezagos de 472*

»» Para cualquier información adicional acerca de su envío, favor comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente en Bogotá (57-1) 4722000 o a nivel nacional 018000 111 210 para información del envío*

F-2077

*VER CONDICIONES AL RESPALDO

IN-OP-DI-001-FR-001
Version 2

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 10 de 10

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **09 de Enero de 2019**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO.**

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 **15 de Enero de 2019**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): LUISA FERNANDA MOLINA BOTERO.**

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.